

Verbale n. 28

Adunanza del 21/12/2015

L'anno duemilaquindici, il giorno ventuno del mese di dicembre alle ore undici in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 69 – 2015**

Oggetto: Definizione della controversia **GU14 – 82/2015 – XXX FERSINI / TELECOM ITALIA SPA**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 09.03.2015, con cui la signora XXX FERSINI chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA S.p.A. (di seguito, TELECOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 09.03.2015 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la comunicazione del 13.04.2015 (prot. 13924/A04040) con cui TELECOM ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nei propri scritti difensivi, lamenta:

- a) che nel dicembre 2014 si è verificata un'improvvisa interruzione dei servizi di fonia e internet per 10 giorni;
- b) che il disservizio è stato prontamente segnalato al 187;
- c) che l'interruzione è stata causata da un grave danno.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i. un risarcimento quantificato in € 200,00;
- ii. evitare di essere contattata telefonicamente per proporre offerte commerciali.

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta che le richieste di controparte non possono essere accolte in quanto estremamente generiche, precisando altresì che la ricorrente ha segnalato il guasto in data 16.12.2014 riparato in data 20.12.2014, con due giorni di ritardo rispetto a quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, per i quali, in sede di conciliazione, Telecom aveva proposto la somma di € 60,00, a fronte di una somma

dovuta in base alle condizioni generali di contratto di € 25.20, importo quest'ultimo comunque riconosciuto nel conto 2/15.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga respinta la richiesta di parte ricorrente.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda volta al *“evitare di essere contattata telefonicamente per proporre offerte commerciali”*.

La richiesta *sub 2)* non rientra, infatti, nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

Si ritiene di dover fare un cenno anche alle ventilate richieste risarcitorie relative a danni subiti, a dire di da parte istante, a seguito dell'intercorso rapporto con Telecom, di competenza esclusiva del Giudice ordinario.

A mente del predetto art. 19, comma 4, infatti il Regolamento esclude dall'odierno contenzioso ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno, giurisdizione esclusiva di quest'ultima.

Pertanto ogni richiesta risarcitoria deve essere legittimamente reinterpredata come richiesta di indennizzo.

### **B) Nel merito.**

In via preliminare ed assorbente del merito dell'istanza, si rileva che l'oggetto della controversia non risulta chiaramente determinato, in quanto l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione allegata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

L'operatore Telecom al contrario, nel costituirsi nel presente procedimento, ha circoscritto temporalmente il disservizio, consentendo di individuare la data di inizio e quella del

ripristino del servizio stesso e conseguentemente i giorni di ritardo secondo le condizioni generali di contratto.

Tali affermazioni non sono state contestate da parte istante né attraverso una propria memoria né una nota di replica, previste dal procedimento e rammentate nella lettera di avvio del procedimento inviata da questo Ufficio.

L'operatore Telecom inoltre produce agli atti copia del conto 2/15 da cui si evince essere stata corrisposta alla ricorrente la somma di € 25,20 prevista dalle Condizioni generali di abbonamento per 2 giorni di ritardo nel ripristino del servizio.

Considerato che l'art. 4 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera AGCOM n. 73/11/CONS e s.m.i., prevede che *"nel caso di sospensione di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo [...] pari a € 7,50 per ogni giorno di sospensione"*, l'indennizzo per un'interruzione di giorni 2 è pari ad € 15,00.

Pertanto, posto che dalle risultanze istruttorie emerge che una somma superiore è stata già corrisposta da TELECOM prima dell'instaurazione del presente contenzioso, tale circostanza rende superflua una pronuncia in tal senso.

Alla luce delle predette considerazioni e per le ragioni sopra esposte, si ritiene che non sussistano gli estremi per la liquidazione di un maggiore indennizzo e che quindi la richiesta della ricorrente *sub* 1) debba essere respinta.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura..

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati,

il rigetto dell'istanza presentata dalla signora XXX FERSINI, residente in XXX, contro l'operatore TELECOM ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE  
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE  
Tiziana Maglione