



Determinazione dirigenziale n. 10 del 26 luglio 2016

Oggetto: definizione della controversia XXX BRAGHERO / TELECOM ITALIA SPA

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

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 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);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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*;

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 Assemblee 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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM

276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 15.02.2016, con cui il Sig. XXX BRAGHERO ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Società TELECOM ITALIA S.P.A., (di seguito TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 15.02.2016 con cui il Corecom, ha comunicato 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 nota del 16.03.2016 con la quale TELECOM ha presentato memoria difensiva;

VISTA la nota del 24.03.2016 con la quale il Sig. Braghero ha presentato memoria di replica;

VISTA la nota del 20.04.2016 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 26.05.2016;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia

L'istante nel proprio scritto difensivo rappresenta:

- a) che in data 04.06.2015 disdettava la numerazione XXX chiedendo l'attivazione del fonoripetitore;
- b) che in data 28.07.2015 richiedeva la proroga del servizio per sei mesi
- c) che in data 25.09.2015 scopriva che il servizio non era attivo e che in data 02.10.2015 apprendeva che il ripristino del servizio era stato fatto da Telecom indicando un numero errato;
- d) che a seguito di reclamo telefonico e scritto del 12 e 13 ottobre 2015 il servizio era ripristinato nei giorni successivi;
- e) che in data 29.10.2015 nuovamente veniva riscontrato il mancato funzionamento del fonoripetitore ripristinato solo tra il 4 e l'11 gennaio 2016 peraltro con indicazione di un numero errato;
- f) che dal 15 gennaio 2016 il servizio funziona regolarmente.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

1. il mantenimento del servizio di fonoripetitore gratuitamente e con il numero corretto fino al 30.06.2016 ;
2. una lettera formale di scuse da parte di Telecom;
3. il versamento da parte di Telecom di una oblazione a XXX ONLUS a titolo di riconoscimento dei danni morali e materiali subiti.

Nella memoria difensiva l'operatore Telecom precisa:

- a) che in data 04.06.2015 riceveva richiesta di cessazione della linea XXX e contestuale attivazione di servizio di fonoripetitore con reindirizzamento al numero XXX;
- b) che in data 28.07.2015 riceveva richiesta di prolungamento del servizio di fonoripetitore per ulteriori sei mesi;
- c) che, a seguito di segnalazione del cliente di mancata attivazione del servizio in data 25.09.2015, provvedeva immediatamente al ripristino inserendo però un numero errato;
- d) che in data 02.10.2015 il cliente segnalava l'erronea indicazione del numero, seguita da reclamo del 14.10.2015;
- e) che sono stati ricevuti due altri reclami dal sig. Baghero rispettivamente in data 29.10.2015 e 11.12.2015 per la segnalazione di disservizi del fonoripetitore, tutti riscontrati;
- f) che Telecom nelle lettere di riscontro si è più volte scusata per gli errori commessi sul fonoripetitore;
- g) che, come richiesto il servizio rimarrà attivo fino al 30.06.2016.

L'operatore, in ottica conciliativa, si rendeva disponibile alla corresponsione di un indennizzo di € 150,00.

Nella memoria di replica del 24.03.2016 il ricorrente ribadisce le proprie posizioni evidenziando come l'operatore confermi i disservizi lamentati e insiste per l'accoglimento integrale delle richieste.

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

A) Sul rito

Preliminarmente si deve evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 2).

Si rileva infatti che, con riferimento alla suddetta domanda, che la richiesta di "una lettera formale di scuse da parte di Telecom" non rientra nell'ambito della competenza decisoria dell'organo adito, in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente condannare l'operatore ad

effettuare rimborsi/storni di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Si ritiene inoltre superata la richiesta *sub* punto 1) di “mantenimento del servizio di fonoripetitore gratuitamente e con il numero corretto fino al 30.06.2016”, in quanto l'operatore Telecom ha confermato nella memoria difensiva che il suddetto servizio sarebbe rimasto attivo gratuitamente fino appunto alla data del 30.06.2016.

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante risulta fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

Parte ricorrente lamenta come in più occasioni il servizio gratuito di fonoripetitore fornito da Telecom non funzionasse o funzionasse con reindirizzamento ad un numero telefonico errato. L'operatore nulla ha eccepito nel merito confermando esattamente i fatti e i reclami ricevuti in più occasioni dal Sig. Braghero.

Per questi motivi l'istante chiede *sub* punto 3) “il versamento da parte di Telecom di una oblazione a XXX ONLUS a titolo di riconoscimento dei danni morali e materiali subiti”

Occorre preliminarmente precisare che la richiesta di un risarcimento di danni morali e materiali deve interpretarsi quale richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio come disciplinato dal succitato art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie fra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti, secondo cui l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, restando il risarcimento del danno di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come esplicito nella delibera 276/13/CONS, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno.

Per le stesse ragioni non è contemplata dal Regolamento la possibilità che l'indennizzo dovuto dal gestore venga accreditato ad una persona fisica o giuridica diversa dall'istante ovvero titolare dell'utenza.

Ora non avendo l'operatore fornito alcuna giustificazione in ordine alle contestazioni dell'istante, anzi avendo confermato che in più occasioni il servizio di fonoripetitore è stato sospeso ovvero la linea era reindirizzata su un numero errato, si giustifica la corresponsione di un indennizzo nei termini sopra precisati, secondo quanto previsto dal Regolamento di cui allegato A della delibera 173/07/CONS, tenuto conto che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore Vodafone vigente ai tempi della stipulazione del contratto.

In particolare, detto indennizzo va calcolato in base all'art. 4, comma 2, del Regolamento Indennizzi, secondo cui "se la sospensione o cessazione riguarda solo servizi accessori, si applicano gli importi di cui al comma 4 dell'articolo 3", ovvero "nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00".

La sospensione del servizio, considerando sia la sospensione vera e propria sia l'errato reindirizzamento, decorre dal giorno 25.09.2015 al 14.10.2015 e poi dal 29.10.2015 al 15.01.2016 per un totale di 99 giorni, e così per una somma di € 99,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

C) Sulle spese di procedura

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 15.02.2016 da XXX BRAGHERO, residente in XXX per i motivi sopra indicati, l'operatore TELECOM, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per sospensione del servizio gratuito del fonoripetitore, la somma di € 99,00;

Rigetta, per i motivi sopra specificati, la domanda *sub* 2).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis