

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	23/2012
TITOLO	1.10.21/477
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 19 giugno 2012 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il CORECOM dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIANLUCA GARDINI  
GIUSEPPE BETTINI  
ARIANNA ALBERICI

Presidente  
Vicepresidente  
Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E TELECOM ITALIA X

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza depositata in data 24 maggio 2011 (titolo n. 1.10.21/477), con la quale il sig. X, elettivamente domiciliato in X, Via X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Telecom Italia X in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di X, piazza X, relativamente alla utenza telefonica n. X;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 17355/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia X del 24 giugno 2011 (prot. 21091/2011);

VISTA la replica autorizzata dell'istante del 28 giugno 2011 (prot. 21439/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 20 marzo 2012, come da verbale (prot. 10974/2012);

VISTA la memoria integrativa autorizzata di Telecom Italia X, del 10 aprile 2012 (prot. 13775/2012);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (prot. 23365/2012);

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, svolta nella seduta del 19 giugno 2012;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. X (di seguito X) lamenta il ritardo nell'effettuazione del trasloco dell'utenza interessata. Per tali ragioni l'istante domanda: a) l'allacciamento della linea telefonica; b) il mantenimento del contratto ADSL in essere; c) il rimborso del danno subito che viene quantificato in euro 12.970,00.

Con propria memoria Telecom Italia X (di seguito Telecom) rileva che l'attivazione della linea telefonica risulta condizionata dalla mancata sottoscrizione da parte dell'istante della lettera di conferma ed accettazione delle clausole accessorie connesse agli impianti O.P.A. (oltre perimetro abitato). L'operatore richiede un rinvio dei termini istruttori a seguito del coinvolgimento del Ministero dello Sviluppo Economico - Ispettorato Territoriale Emilia-Romagna.

All'udienza di discussione, tenutasi in data 20 marzo 2012, come risulta da verbale (prot. 10974/2012), Telecom formulava un'offerta omnicomprensiva pari ad euro 5.500,00, inclusi i canoni percepiti durante il periodo in cui l'istante non ha fruito del servizio. Nel corso dell'udienza l'ufficio fissava a Telecom termine entro il quale trasmettere la documentazione attestante il ricevimento da parte dell'operatore dei permessi di installazione delle proprie infrastrutture rilasciate dai proprietari dei fondi confinanti e necessarie al trasloco dell'utenza.

Con memoria istruttoria integrativa (prot. 13775/2012) Telecom provvedeva a trasmettere la documentazione richiesta.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in esame concerne un ritardo nel trasloco dell'utenza fissa interessata. Le doglianze che rilevano possono essere sintetizzate in quattro capi: a) allacciamento linea telefonica; b) mantenimento contratto ADSL; c) rimborso del danno subito; d) spese di procedura.

- a) La domanda è da rigettare. In particolare, a seguito di richiesta di provvedimento temporaneo ex artt. 5 e 21 del. AGCOM 173/07/CONS e di attivazione del Ministero dello Sviluppo Economico, l'allacciamento della linea telefonica risulta avvenuto in data 8 settembre 2011. Si ritiene, pertanto, di rigettare la domanda e di rinviare al capo c) per le argomentazioni relative al ritardo nel trasloco.
- b) La domanda è da rigettare. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'art. 19, c. 4, del. AGCOM 173/07/CONS 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 del. AGCOM 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il CORECOM di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Alla luce di tali previsioni, si ritiene che esuli dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione la richiesta volta al mantenimento del contratto ADSL in essere tra le parti coinvolte.
- c) La domanda è parzialmente fondata e pertanto va accolta parzialmente. In via preliminare, occorre richiamare quanto previsto al punto III.1.3. del. AGCOM 529/09/CONS, ai sensi del quale: *“...sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché – come si è già accennato – l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno...”*. In base alla richiamata previsione, si ritiene di limitare l'ammissibilità della domanda di

rimborso del danno subito all'accertamento del comportamento connesso al ritardo nel trasloco dell'utenza, nonché alla legittimità della fatturazione relativa al periodo di mancato trasloco, dichiarando inammissibili le ulteriori richieste avanzate dall'istante in quanto ritenute istanze di risarcimento danni. Per quanto attiene al trasloco dell'utenza occorre rilevare che la relativa richiesta è stata avanzata dall'istante in data 16 settembre 2009, con fissazione all'1 febbraio 2010 della data entro la quale sarebbe dovuto avvenire l'effettivo trasloco. Il 14 ottobre 2009 l'utente riceveva una comunicazione da Telecom, depositata da X in sede di udienza, come da verbale (prot. 10974/2012), nella quale si affermava che per la realizzazione dell'impianto, nella specie si trattava di un impianto Oltre Perimetro Abitato (OPA), l'operatore era in attesa di ottenere i permessi necessari ed ipotizzava il superamento delle difficoltà in data 15 dicembre 2009. Successivamente, in data 3 marzo 2010, Telecom inviava successiva comunicazione, depositata dall'operatore in sede di udienza, come da verbale (prot. 10974/2012), che l'utente afferma di non avere mai ricevuto, nella quale si rilevava che, per procedere alla realizzazione del trasloco della linea, erano necessari specifici permessi privati e che sarebbe stata cura dell'operatore contattare l'utente, al fine di concordare i tempi e le modalità di attivazione del collegamento richiesto, non appena ottenute le autorizzazioni mancanti. Secondo quanto si evince dal verbale di accertamento tecnico del Ministero dello Sviluppo Economico - Ispettorato Territoriale Emilia-Romagna – Settore III° - Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche redatto in data 7 giugno 2011, allegato alla memoria Telecom (prot. 21091/2011), la società Telecom, nel luglio 2010, ha chiesto ai privati interessati i permessi alla posa dei nuovi pali, permessi che le sono stati a quella data concessi in maniera verbale. La proposta di esecuzione dei lavori è stata trasmessa a X in data 23 luglio 2010. In particolare, è stato trasmesso il modello standard avente ad oggetto "Conferma ed accettazione clausole accessorie", che l'istante rispediva a Telecom dopo averlo sottoscritto e modificato, eliminando la parte del modello riportante la seguente dicitura "...senza che ciò possa costituire motivo di reclamo per il risarcimento di danni a qualsiasi titolo lamentati...". Secondo quanto affermato da Telecom nella memoria prot. 18041/2011 e ribadito nella successiva memoria (prot. 21091/2011), il trasloco non è stato eseguito perché il cliente ha rifiutato di firmare il modello standard di accettazione preventivo, quando si erano ottenuti i permessi e l'impianto sarebbe stato attivato in 15 giorni. Diversamente, l'utente, nella sua replica (prot. 21439/2011), rileva di non avere rifiutato di firmare il

modulo di adesione, ma solo di averlo modificato in base agli accordi verbali presi con un funzionario di Telecom. Dopo il 5 agosto 2010, data di ricezione da parte di Telecom del modulo standard modificato, secondo quanto affermato dall'utente, quest'ultimo sarebbe stato contattato dal servizio clienti e dal funzionario di cui sopra, il quale avrebbe rilevato la mancata accettazione del modulo da parte di Telecom e la necessità di sottoscrivere il modulo originario. Il trasloco è stato effettuato da Telecom l' 8 settembre 2011 a seguito di ricezione del modulo standard sottoscritto da X. Tali adempimenti sono stati sollecitati dal Ministero dello Sviluppo Economico - Ispettorato Territoriale Emilia-Romagna – Settore III° - Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche, in data 9 agosto 2011. Alla luce di quanto sopra ed ai fini dell'individuazione delle responsabilità si rileva che la richiesta di trasloco del 16 settembre 2009 è stata avanzata con largo anticipo rispetto alla data di effettivo trasloco concordata dalle parti per l'1 febbraio 2010. Considerato che la Carta dei Servizi all'art. 4 prevede un tempo massimo di 10 giorni per il trasloco della linea, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi ed i tempi concordati con i clienti, rilevando nel caso di specie una tempistica concordata e ritenuta ampiamente sufficiente per l'esecuzione del trasloco, si individua nell'1 febbraio 2010 la data iniziale dell'inadempimento del gestore. Il termine finale, invece, non si ritiene di individuarlo nella data 8 settembre 2011, cioè la data di effettivo trasloco, bensì nel 23 luglio 2010, data di trasmissione all'utente del modulo di adesione. Tale limitazione temporale ai fini dell'individuazione dell'inadempimento di Telecom deriva dalla modifica di parti significative del modulo di adesione apportata dall'utente, che ha condotto l'operatore a ritenere rifiutata la proposta di esecuzione dei lavori e a rimanere inerte sino alla comunicazione del 9 agosto 2011 del Ministero dello Sviluppo Economico - Ispettorato Territoriale Emilia-Romagna – Settore III° - Reti e Servizi di Comunicazioni Elettroniche, coinvolto da X. Al fine del calcolo dell'indennizzo si ritiene di rinviare all'art. 2 comma 2 della del. AGCOM n. 73/11/CONS, facendo applicazione dell'art. 4 della Carta dei Servizi che prevede, in caso di ritardo nel trasloco della linea telefonica, un indennizzo pari al 50% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo. Considerato che il canone di abbonamento mensile per i servizi di cui si controverte ammonta ad euro 72,74, l'indennizzo *pro-die* è da quantificare in euro 36,37. Tale cifra va moltiplicata per i giorni di ritardo che vanno dall'1 febbraio 2010 al 23 luglio 2010 e risultano pari a 122 giorni, esclusi i sabati e festivi. Pertanto l'indennizzo previsto in favore dell'utente ammonta ad euro

4.413,14 per ognuno dei due servizi (linea telefonica e linea dati) che rilevano, per un totale di euro 8.874,28. Dal riconoscimento dell'inadempimento dell'operatore discende l'illegittimità della richiesta di pagamento di cui alle fatture che vanno dall'1 febbraio 2010 fino all'8 settembre 2011, con conseguente riconoscimento in favore dell'utente del diritto allo storno e/o al rimborso di quanto pagato e riferito alle suddette fatture.

- d) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, atteso che l'istante ha partecipato all'udienza di discussione e ha preso attivamente parte, in via cartolare, al procedimento di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il CORECOM,

DELIBERA QUANTO SEGUE

In accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. X, elettivamente domiciliato in X, Via X, Telecom Italia X in persona del legale rappresentante pro tempore, elettivamente domiciliata nel comune di X, piazza X, è tenuta a:

- 1) corrispondere la somma di euro 8.874,28 (ottomilaottocentosettantaquattro/28), per le motivazioni di cui al capo c);
- 2) stornare e/o al rimborsare le fatture dall'1 febbraio 2010 all'8 settembre 2011, per le motivazioni di cui al capo c);
- 3) corrispondere la somma di euro 100,00 (cento/00), per le motivazione di cui al capo d).

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Telecom Italia X è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di giorni sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

Il Presidente

Prof. avv. Gianluca Gardini

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini