

DELIBERA N.	61/2014
TITOLO	2014.1.10.4.1
	2014.1.10.21.589
LEGISLATURA	IX

Il giorno 19 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	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 legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2172);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 dicembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante



L'istante ha lamentato il mancato funzionamento del servizio ADSL, la mancata attivazione dei servizi promessi e la mancata risposta ai vari reclami avanzati nei confronti della società Telecom Italia X (di seguito Telecom).

In particolare, nell'istanza introduttiva e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere stata contattata in data 20 ottobre 2006 da un operatore Telecom e di avere accettato l'attivazione di un nuovo servizio ADSL flat, denominato "ADSL Aladino";
- di non avere mai avuto attivazione del nuovo servizio ADSL e di avere chiesto più volte assistenza al servizio clienti;
- di avere accettato in data 11 gennaio 2007, al fine di risolvere la situazione, l'attivazione di altro servizio ADSL, denominato "Alice Tutto Incluso". In tale occasione Telecom prometteva di mandare un tecnico che avrebbe sistemato l'impianto;
- di avere ricevuto solo un modem e che nessun tecnico si è mai presentato, continuando a persistere il mancato funzionamento del servizio;
- di avere iniziato ad avanzare numerosi reclami scritti e telefonici per due anni, alcuni dei quali rimasti inevasi, altri riscontrati con suggerimenti relativi ad una migliore sistemazione del modem, altri ancora risolti con promesse di futuri contatti telefonici.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) il rimborso delle fatture riferite al 2007/2008 e "fino a soluzione bimestri 2009" per la parte relativa ad "Alice tutto incluso", per un totale di euro 720,00;
- b) un equo indennizzo per mancata attivazione dei servizi promessi e concordati;
- c) un equo indennizzo dovuto al comportamento scorretto di Telecom in violazione della carta dei servizi, per la cattiva, errata e parziale informazione, per la mancata risposta ai reclami;
- d) un equo indennizzo per tutti i disagi subiti.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Telecom, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha rilevato che: "... il mancato funzionamento del servizio Adsl è da ascrivere alla non corretta configurazione da parte dell'istante del proprio pc che risultò, all'esito delle verifiche fatte da un tecnico Telecom recatosi in loco, avere impostazioni non congruenti con il modem di proprietà Telecom. Configurato correttamente il pc, tutte le prove fatte sui sistemi riscontrarono la piena funzionalità dell'Adsl. E' evidente, quindi, alla luce di quanto



esposto, che il problema lamentato dall'istante era imputabile con ogni probabilità alla scarsa capacità dell'utente a configurare correttamente le apparecchiature di cui voleva servirsi. Ne consegue che nessuna somma né a titolo di rimborso né a titolo di indennizzo potrà essere riconosciuta all'istante, avendo Telecom fatto quanto in suo potere per venire incontro alle esigenze della cliente.". Pertanto l'operatore ha chiesto il rigetto di tutte le richieste avversarie perché infondate.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

- 1) Preliminarmente occorre rilevare che le domande a), b), c) e d) vanno trattate congiuntamente e meritano parziale accoglimento. In particolare, nel caso di specie si ritiene di procedere in via equitativa. Occorre, innanzitutto, considerare che il disservizio relativo al mancato funzionamento del servizio ADSL si riferisce a fatti risalenti nel tempo e che tale situazione comporta difficoltà per entrambe le parti sotto il profilo dell'onere probatorio. Inoltre, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti nel caso di specie (carente informazione fornita da parte dell'operatore per l'installazione del modem da cui è derivato il mancato funzionamento del servizio ADSL, non corretta configurazione da parte dell'istante del pc, mancata o non puntuale risposta ai diversi reclami avanzati dall'utente, ecc.), si ritiene di prendere in considerazione anche le proposte avanzate dalle parti in via conciliativa, come da verbale di udienza di discussione (prot. AL.2014.35655). Tenuto conto che Telecom proponeva a titolo conciliativo la somma onnicomprensiva di euro 1.000,00, mentre l'istante proponeva l'importo minimo di euro 2.000,00, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante, in via equitativa, la somma di euro 1.200,00. Tale somma è congrua rispetto al disagio subito dall'utente, in quanto tiene conto del rimborso dei canoni corrisposti, della mancata o non puntuale risposta ai reclami e del disagio complessivamente considerato.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



2. La società Telecom Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 1.200,00 (milleduecento/00), a titolo di somma onnicomprensiva, per i motivi di cui al punto 1).
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

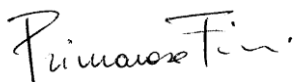
È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini



La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

