

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	8/2014
TITOLO	1.10.21/535
	1.10.4
LEGISLATURA	IX

Il giorno 7 marzo 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 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 28 luglio 2011 (titolo n. 1.10.21/535), con la quale X, in persona del liquidatore X, domiciliata nel comune di 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 alle utenze telefoniche nn. 000 e 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 35193/2012);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia X (prot. 40929/2012);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione (prot. n. 936/2013);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;



VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Servizio, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.433);

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 7 marzo 2014;

A voti unanimi

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia X (di seguito X) l'istante domanda: un indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (2006); un indennizzo per sospensioni indebite del servizio (2006-2011); un indennizzo per errori ed omissioni negli elenchi telefonici cartacei e on-line (2010); storno di costi di attivazioni, installazioni, trasformazioni, variazioni non richieste; storno di fatture "extra", "doppie" e rifatturazioni sotto "altri addebiti" (2006-2010); pagamento di note di credito non pagate (2006-2007); rimborso dell'abbonamento Tin.it special dal 2005 al 2011.

Telecom Italia X (di seguito Telecom), nella sua memoria, eccepisce il mancato rispetto da parte istante dell'art. 16, comma 2-bis della delibera 173/07/CONS in ordine alla chiarezza e sinteticità richiesta per la redazione dell'istanza, delle memorie e delle dichiarazioni fatte dalle parti. Inoltre, Telecom chiede l'archiviazione dell'istanza per la parte affrontata in occasione delle conciliazioni antecedenti i 6 mesi dal deposito del GU14.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

In via preliminare si ritiene di accogliere le eccezioni avanzate da controparte. Da un lato, infatti, l'istruttoria mostra come non risulti rispettato quanto disposto dall'art. 16, comma 2-bis, del. AGCOM 173/07/CONS, ai sensi del quale: "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall'Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell'articolo 19, comma 6.". Nel caso di specie, l'ufficio ha richiesto all'istante una narrazione dei fatti sintetica in sequenza temporale, sia nella comunicazione di avvio (prot. 35193/2012), come rilevato da Telecom nella sua memoria, sia in sede di richiesta di integrazione. Nonostante tali richieste, non si è raggiunto lo scopo auspicato, permanendo un numero di pagine spropositato rispetto ai fatti da prendere formalmente in considerazione nel caso di specie.



Inoltre, si ritiene di accogliere la richiesta di Telecom in ordine all'archiviazione dell'istanza per la parte affrontata in occasione delle conciliazioni antecedenti i 6 mesi dal deposito del GU14. Pertanto, anche ai sensi del punto III.1.2. della del. 529/09/CONS, succ. mod. dalla del. 276/13/CONS, che impone l'identità dell'oggetto delle istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione, si limita l'oggetto della richiesta di definizione alla valutazione della legittimità delle sospensioni relative alle utenze interessate.

In particolare, nel merito la controversia può essere divisa in 3 capi: a) sospensione e disattivazione dell'utenza n. 051.6154185; b) sospensione dell'utenza n. 051.6154176; c) spese di procedura.

- a) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. Dall'analisi delle schermate depositate da Telecom su richiesta istruttoria dell'ufficio, emerge che in data 13 gennaio 2010 l'utenza è stata sospesa, che il 17 aprile 2010 è stata cessata e che l'8 ottobre 2010 è stata riattivata. Non risultando agli atti alcun preavviso di sospensione, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per illegittima sospensione perdurata 268 giorni, cioè dal 13 gennaio 2010 all'8 ottobre 2010. Al fine del calcolo dell'indennizzo si applica l'art. 4, comma 1, della del. n. 73/11/CONS, che espressamente prevede: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenutosi a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione.". Inoltre, si applica l'art. 12, comma 2, della del. n. 73/11/CONS, che prevede di computare in misura pari al doppio l'indennizzo di cui all'art. 4 della stessa delibera in caso di utenze di tipo "affari", come nel caso di specie. Pertanto, si ritiene di applicare per i 268 giorni individuati sopra, l'indennizzo giornaliero di euro 15,00 (derivante da 7,50 X 2), che conduce al riconoscimento di un indennizzo in favore dell'istante pari ad euro 4.020,00 (268 X 15,00).
- b) La domanda è fondata nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. Dall'analisi delle schermate depositate da Telecom su richiesta istruttoria dell'ufficio, emerge che in data 15 luglio 2010 l'utenza è stata sospesa e che il 17 luglio 2010 è stata riattivata. Si individua, pertanto, una sospensione di 2 giorni. Inoltre, dalle schermate emerge che il 7 ottobre 2010 l'utenza è stata nuovamente sospesa e che l'8 ottobre è stata riattivata. Non



risultando agli atti alcun preavviso di sospensione per entrambi i periodi di sospensione, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per illegittima sospensione perdurata 3 giorni complessivi. Come per il capo sub a), al fine del calcolo dell'indennizzo si applicano gli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, della del. n. 73/11/CONS, che conducono al riconoscimento di un indennizzo in favore dell'istante pari ad euro 22,50 (3 X 15,00).

- c) In relazione alle spese di procedura si ritiene di non procedere ad un loro riconoscimento in quanto non risulta rispettato quanto disposto dall'art. 16, comma 2-bis, del. AGCOM 173/07/CONS.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da X, in persona del liquidatore X, domiciliata nel comune di 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 all'istante la somma di euro 4.020,00 (quattromilaventi/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 22,50 (ventidue/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al capo b);

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 è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.

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 Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza