

DELIBERA N.	23/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.901
LEGISLATURA	X

Il giorno 24/04/2015 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*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

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";

Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

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 la delibera Corecom Toscana n. 23 del 05.10.2011;

Visti gli atti del procedimento;



Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.852);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 aprile 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

La signora X, con istanza n. 28556 del 26 luglio 2012, presentata innanzi a codesto Corecom, esponeva che a seguito dell'acquisto di una unità abitativa immobiliare in Bologna, non si vedeva fornire da parte di Telecom Italia X (di seguito, Telecom), seppure a detta della ricorrente più volte sollecitata in tal senso, il c.d. servizio universale, condizione necessaria per la fruizione della linea telefonica ed internet. Proseguiva spiegando che, in attesa della soluzione sul disservizio posto in essere da Telecom, si rivolgeva ad un altro operatore telefonico, Vodafone Omnitel BV (di seguito, Vodafone), per procedere, appunto, all'attivazione dei servizi di telefonia ed internet ad alta velocità. Quest'ultima proposta contrattuale però, non si concretizzava in quanto l'operatore Vodafone, effettuati i necessari rilievi tecnici, attestava l'impossibilità oggettiva di predisporre la linea telefonica in quanto mancante la predisposizione del servizio universale e quindi la mancata installazione di cavi e strutture da parte di Telecom.

Proseguiva la ricorrente specificando che il condominio presso il quale si trovava la sua unità abitativa, inviava raccomandata in data 29 ottobre 2010 intimando Telecom ad adempiere. Nessuna risultanza aveva anche l'ulteriore intimazione che veniva inviata a Telecom in nome e per conto dell'istante in data 12 luglio 2011.

Di qui, l'istanza inoltrata a codesto Corecom.

Pertanto, per i motivi di cui sopra, parte istante chiedeva:

- 1) un indennizzo monetario per ritardata installazione del servizio universale;
- 2) un indennizzo economico per mancata gestione dei reclami.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom, riteneva inammissibili, oltre che infondate in fatto ed in diritto, tutte le richieste formulate da parte della sig.ra X. In particolare, riteneva inammissibile la richiesta dell'istante in quanto riteneva vi fosse una palese ed incontestata carenza di rapporto contrattuale dell'istante con Telecom e che, al più, la controversia sarebbe dovuta ricadere nella competenza esclusiva Agcom e non di Corecom. In ultima *ratio*, nell'ipotesi in cui l'autorità avesse ritenuto ammissibile l'istanza, dichiararla improcedibile



3

per avere promosso il giudizio di definizione solo nei confronti di Telecom e non anche di Vodafone (gestore presente in udienza di conciliazione).

### 3. Motivazione della decisione

La domanda della sig.ra X deve essere integralmente rigettata nel merito. Le richieste dell'istante infatti sono volte alla corresponsione di un indennizzo da parte della società Telecom in quanto quest'ultima non avrebbe provveduto, seppure sollecitata, alla realizzazione del c.d. servizio universale nell'unità abitativa immobiliare di nuova costruzione acquistata dalla sig.ra X. Di qui, le richieste in atti.

A tale proposito, si evidenzia come, agli atti, non risulti che la sig.ra X abbia mai avanzato alcuna richiesta di attivazione di utenza Telecom o sottoscritto alcun contratto di abbonamento con tale gestore. Non si rinviene infatti, alcuna documentazione atta a dimostrare l'esistenza di tale richiesta. L'unica raccomandata inviata a nome della sig.ra X, è del 8 luglio 2011 e, anche in questo caso, la richiesta si riferisce genericamente ad un obbligo di "servizio universale" mentre si fa riferimento alla ad un contratto con altro operatore telefonico (Vodafone) per la fornitura dei servizi di telefonia fissa ed internet.

Non sussistendo evidenza pertanto di una richiesta effettuata dall'istante di attivazione di un contratto di fornitura di servizi di telefonia fissa con l'operatore Telecom, né tantomeno di sottoscrizione di una proposta di abbonamento per l'attivazione di qualsivoglia contratto di fornitura dei servizi di cui sopra con l'operatore, pare di tutta evidenza come l'istante non abbia alcun titolo per invocare la richiesta di applicazione di un indennizzo in quanto riservato quest'ultimo ai soli abbonati per i casi di ritardo nell'adempimento degli obblighi di fornitura contrattualmente assunti (cfr. Corecom Toscana n. 23/2011).

In conclusione, le domande proposte non possono trovare accoglimento e devono essere rigettate.

Resta comunque salva la possibilità dell'utente di adire, per quanto di competenza, l'autorità giudiziaria ordinaria.

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) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla sig.ra X nei confronti di Telecom Italia X.



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

La presente determina 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

