

Area Definizione delle controversie

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2014.1.10.21.391

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X

Il Direttore Generale per la Responsabile del Servizio

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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", Allegato A;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza affari XXX, lamenta di aver subito da parte di Telecom Italia X (di seguito Telecom) il mancato funzionamento del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- in data 12.05.2014 segnalava all'operatore la presenza di un guasto sulla linea *de qua* che ne impediva la fruizione;
- in data 20.05.2014 la linea veniva ripristinata;
- inutili erano stati i tentativi di rivolgersi al servizio clienti;
- l'udienza di conciliazione, tenutasi presso il Corecom in data 01.07.2014, si concludeva con un mancato accordo fra le parti.

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

- a) l'indennizzo per ogni giorno di disservizio.

2. La posizione dell'operatore

Telecom, con propria memoria difensiva, chiede che venga respinta la domanda di parte istante poiché, dal momento che "il disservizio è da imputare ad un problema di c.d. "basso isolamento grave" che rientra tra i guasti di particolare complessità, per i quali si prevede il ripristino del servizio nel minor tempo possibile ex art. 7 co. 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento", nessun ritardo può esserle ascritto.

L'operatore, in sede di udienza di discussione, ha comunque avanzato una proposta conciliativa per i 6 (sei) giorni di disservizio pari ad euro 60,00, non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta come di seguito precisato.

L'istante lamenta di aver subito il mancato funzionamento del servizio di fonia a partire dal giorno 9 maggio 2014 e dichiara di aver segnalato il guasto all'operatore il giorno 12 maggio 2014. Per il predetto disservizio, in data 15 maggio 2014 e in pendenza del tentativo di conciliazione, l'utente aveva avanzato anche apposita istanza di riattivazione ai sensi dell'art. 5 del Regolamento; nell'ambito di tale procedimento, in risposta all'istanza dell'utente, Telecom aveva comunicato che la segnalazione era stata "gestita con intervento tecnico e risolta il 20 maggio 2014 con riparata permuta in centrale" e che il corretto funzionamento della linea era stato verificato assieme all'utente stesso (prot. n. 0020570 del 21/05/2014). Quanto rappresentato trova ulteriore riscontro nella documentazione versata in atti da Telecom in sede di memoria difensiva, che attesta il tracciamento della segnalazione dell'istante, e nella ricostruzione fattuale cristallizzata in sede di udienza di discussione, quando si rilevava che "il disservizio è stato segnalato il 12/05/2014 ed è stato risolto il 20/05/2014"(prot. n. 0046120 del 18/12/2014). In linea con l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, appare quindi provata la diligenza richiesta all'utente che, attraverso l'effettiva e tempestiva segnalazione e la proposizione di una procedura d'urgenza avanti il Corecom, ha consentito all'operatore di avere contezza del guasto e di provvedere così alla sua risoluzione (si vedano *a contrario* le delibere nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre). In proposito, le condizioni generali di abbonamento dell'operatore prevedono che il ripristino dei disservizi debba avvenire entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (nel caso di specie, 14.05.2014), eccetto per i guasti di particolare complessità, la cui riparazione deve avvenire tempestivamente. Nel caso di specie, dalla documentazione fornita da Telecom emerge come, alla data del 19.05.2014, l'utente lamentasse ancora "il persistere dell'inconveniente" e come "la linea fonia" fosse ancora "isolata". Rispetto a quanto dedotto dall'operatore, e cioè che le verifiche tecniche e le successive prove richiedessero un determinato lasso di tempo e condizioni specifiche per poter essere effettuate, non vi è dimostrazione della reale complessità del guasto e dell'intervento e, in ogni caso, pare equo tenere in considerazione tanto il pregiudizio che il mancato funzionamento della linea telefonica ha arrecato all'utente - riconoscendogli un indennizzo proporzionale al disagio patito in applicazione del principio di cui all'articolo 11, comma 2 della delibera Agcom n. 179/03/CSP - quanto la circostanza per cui l'operatore ha tempestivamente preso in carico la segnalazione ricevuta da parte dell'utente. Alla luce di quanto

esposto può dunque ritenersi accertata l'interruzione del servizio per responsabilità di Telecom per un periodo di complessivi 6 giorni decorrenti dal 14.05.2014 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine previsto dall'art. 7, comma 2 delle condizioni generali di abbonamento dell'operatore per la riparazione, a partire dal ricevimento della segnalazione dell'utente del 12 maggio 2014) sino al 19.05.2014 (ultimo giorno di disservizio, prima della risoluzione del guasto avvenuta in data 20.05.2014) e per tale fattispecie risulta spettante all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, e cioè la somma di euro 5,00, da raddoppiarsi nel caso di specie ex art. 12, comma 2 del Regolamento indennizzi in virtù del fatto che l'utenza interessata è di tipo affari; l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari pertanto ad euro 60,00 (5,00 euro X 6 giorni X 2).

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di XXX 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 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio.
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Per la Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti