



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0018188/I

Trento, 19/12/2012



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 10

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE
PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX/TELECOM ITALIA YYY

Il giorno 19 dicembre 2012
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Eraldo Busarello Fulvio Gardumi Sandro Bampi
Assente giustificato		Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "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 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 30 luglio 2012 XXXX, corrente in XXXX (TN), in persona del suo legale rappresentante *pro tempore* presentava modello GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 10281/A, col quale si doleva nei confronti di TELECOM ITALIA YYY, da qui in poi semplicemente **TELECOM**, per alcune problematiche che si esporranno nel prosieguo.

Si precisa, preliminarmente, che l'utente in data 17 ottobre 2011 aveva richiesto a Telecom la trasformazione della linea da analogica a ISDN.

Secondo le dichiarazioni dell'istante questa trasformazione della linea non era stata effettuata correttamente. Il 25 ottobre 2011 era stato indicato come data presunta per il primo sopralluogo, ma tale data veniva poi disattesa; altri sopralluoghi si sarebbero avuti invece nei giorni 3 novembre, 8 novembre e 11 novembre 2011. In data 21 novembre 2012 era stato inviato, dall'utente, formale reclamo a Telecom, visto che quanto richiesto non era stato compiuto. Tra

alterne vicende, la trasformazione della linea, come richiesto, era stata portata a compimento solamente in data 09 marzo 2012.

Richieste dell'istante:

XXXX, nel modello GU14 depositato in data 30 luglio 2012, richiedeva in sostanza:

- 1) il rimborso spese per opere di posa cavi;
- 2) il rimborso di quanto pagato per l'installazione del un centralino ISDN;
- 3) indennità giornaliera ai sensi delle C.G.C.;
- 4) rimborso di quanto sborsato per un tecnico di fiducia presente agli appuntamenti con Telecom;
- 5) il rimborso per il tempo perso al fine di risolvere il problema e per il mancato godimento di strutture aziendali.

ooo000O000ooo

Convocato il tentativo di conciliazione per la data dell'8 maggio 2012 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, si teneva l'udienza prevista. Ad essa presenziava la signora XXXXX, amministratrice della XXXX, e la Dott.ssa Margherita Tomaselli per conto di Telecom, munita di apposita delega. La procedura di conciliazione terminava, purtroppo, senza esiti positivi.

In data 31 luglio 2012, con lettera Prot. 10292/P, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione. In esito a detta lettera, Telecom forniva, in data 30 agosto 2012, Prot. 11252/A, la propria versione dei fatti: imputava il problema ad una ostruzione che affliggeva le tubazioni che ospitavano i cavi telefonici, e dichiarava:

- 1) che detta ostruzione si trovava in proprietà privata;
- 2) che un tanto veniva ripetutamente comunicato a XXXXX dai tecnici intervenuti.

In data 19 ottobre 2012 con lettera Prot. 13849/P si fissava la data dell'udienza per il giorno 22 novembre 2012 ore 12.30.

All'udienza predetta presenziava la signora XXXXX, amministratore di XXXXX e l'Avv. Massimo Taddeo, delegato da Telecom. Anche questa udienza terminava senza un accordo tra le parti. Nessuna delle parti allegava ulteriori documenti. Per le emergenze dell'udienza, pareva di comprendere che la questione riguardasse fundamentalmente il "se" Telecom avesse o meno comunicato a XXXXX quanto assunto nella lettera del 30 agosto 2012 Prot. 11252/A; in esito alla contraddittorietà delle rispettive posizioni, il delegato del provvedimento concedeva termine di giorni 15 a Telecom affinché producesse dichiarazioni sostitutive di atto notorio, con conseguenze anche penali in caso di falso, nelle quali i soggetti intervenuti ai sopralluoghi dessero la loro versione dei fatti. Tali dichiarazioni sono pervenute a quest'ufficio mediante email protocollata il 6 dicembre 2012, Prot. 17501/A.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

In ordine ai punti sub nn. 1), 2), 4) e 5) (1. il rimborso spese per opere di posa cavi; 2. il rimborso di quanto pagato per l'installazione del centralino ISDN; 4. rimborso di quanto sborsato per un tecnico di fiducia presente agli appuntamenti con Telecom; 5. il rimborso per il tempo perso al fine di risolvere il problema e per il mancato godimento di strutture aziendali) non pare esservi possibilità

di accoglimento, in quanto le richieste ivi portate non rientrano tra le materie di competenza del Corecom. In ordine al punto sub n. 3) la materia degli indennizzi è certamente una delle competenze di codesto Ente, e si ritiene che un indennizzo sia dovuto, in considerazione di quanto esposto in seguito. I tecnici Telecom in più di un'occasione hanno effettuato i loro sopralluoghi presso la sede dell'istante. Tali sopralluoghi, ripetutamente, si concludevano con la comunicazione all'istante che il problema era di ordine "fisico", e veniva individuato nell'ostruzione di una tubatura situata in proprietà privata, ma apparentemente l'istante non provvedeva. In ultimo le relative dichiarazioni sottoscritte dai tecnici Telecom e Sensi Impianti (sub autorizzata da Telecom) sono concordi sul punto, e non vi è ragione di dubitare della veridicità di quanto ivi assunto. Ma non si può omettere di notare che le dichiarazioni XXXX): tali date sono ben oltre quelle del previsto primo sopralluogo risalente al 25 ottobre 2011. Appare che Telecom solamente in esito al modello GU5 di data 29 dicembre 2011, Prot. 20236/A, si sia determinata ad intervenire, e comunque a distanza di oltre un mese. Non è stata data prova, da parte dell'operatore, di quanto asserito in relazione agli appuntamenti presso la sede della società istante dal 25 ottobre 2011 al 2 febbraio 2012. In questo lasso di tempo Telecom, a tutto voler concedere in merito alla presenza dei suoi tecnici in loco, pare non aver individuato con chiarezza la natura del problema; e, inoltre e soprattutto, non pare aver chiaramente illustrato alla XXXXX le modalità tecniche di intervento al fine di risolvere il danno. Non si vede infatti un motivo plausibile per il quale, a fronte di una chiara spiegazione, la ditta istante non avrebbe provveduto tempestivamente a fare quanto di necessità, essendo di suo assoluto interesse entrare in possesso delle (richieste) possibilità che una linea ISDN avrebbe portato.

Si ritiene pertanto corretto determinare la misura dell'indennizzo in favore dell'utente in euro 600,00 (seicento,00).

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXXX nei confronti di TELECOM ITALIA YYYY;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXX a Telecom Italia YYY in data 30 luglio 2012 (prot. n. 10281/A), e per l'effetto:

1. la società TELECOM ITALIA YYY è tenuta a corrispondere a XXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 600,00 (seicento,00) entro il termine di giorni 60 (sessanta) a far data dal ricevimento della presente delibera; detta somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 30 luglio 2012;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -

