



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0007118/I

Trento, 09/05/2014



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 1

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX/TELECOM ITALIA YYY

Il giorno 9 maggio 2014
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Roberto Campana Carlo Giordani Orfeo Donatini Giuseppe Stefenelli

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. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Carlo Buzzi;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 27 novembre 2013 **XXXX** presentava il formulario GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, prot. n. 16387, col quale si doleva nei confronti di TELECOM ITALIA **YYY**, da qui in poi semplicemente **TELECOM**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

In data 12 agosto 2013 alle ore 08.45 TELECOM interrompeva il servizio ADSL sull'utenza telefonica domestica dell'istante.

L'istante si metteva in contatto con il servizio clienti di Telecom comunicando il problema e l'operatore gli confermava che l'interruzione era causata da un guasto e che il ripristino sarebbe avvenuto entro il giorno 16 agosto.

In realtà il servizio veniva ripristinato il giorno successivo, 13 agosto, come comunicato all'istante tramite sms.

Richieste dell'istante:

Il signor XXXX, nel formulario GU14 depositato in data 27 novembre 2013, richiedeva in sostanza:

1. il riconoscimento della responsabilità di TELECOM per l'accaduto;
2. il riconoscimento che il fatto non è configurabile come errore ma come inadempimento contrattuale con conseguente inapplicabilità delle condizioni generali di contratto;
3. il riconoscimento di un congruo indennizzo.

ooo000O000ooo

La procedura di conciliazione prevista non portava esiti positivi.

Convocato il tentativo di conciliazione per la data del 7 novembre 2013 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, le parti non addivenivano ad alcun accordo.

In data 27 novembre 2013, con lettera prot. n. 16432, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

TELECOM con email del 27 dicembre 2013 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, riconoscendo in sostanza l'accaduto e confermando la sospensione del servizio adsl per un totale complessivo inferiore ai 2 giorni (17 ore e 14 minuti), come documentato dai tabulati prodotti; sostiene quindi di aver adempiuto ai propri oneri ai sensi dell'art. 29 delle condizioni generali di contratto che prevede il ripristino del servizio entro i due giorni lavorativi successivi alla segnalazione del guasto.

Si riteneva di non procedere alla fissazione di udienza risultando sufficientemente istruita in modo documentale la questione.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

Pare evidente e documentale la responsabilità esclusiva di Telecom dell'illegittima interruzione del servizio ADSL del signor XXXX.

E' circostanza ammessa dal signor XXXX e documentata da TELECOM che l'interruzione del servizio è durata circa 17 ore dalla segnalazione da parte dell'utente, comunque meno di due giorni lavorativi, per stessa ammissione dell'utente.

Evidente in ogni caso che la causa determinante l'interruzione è ininfluente ai fini della presente controversia, rientrando comunque il fatto nella previsione di interruzione del servizio, che pacificamente rientra nella previsione di cui all'art. 29 delle condizioni generali di contratto sottoscritto dall'utente che recita: *"Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente ai Clienti entro i due giorni lavorativi successivi alla segnalazione del guasto"*.

In tal senso TELECOM risulta aver adempiuto pienamente e tempestivamente ai propri oneri ripristinando il servizio nei tempi previsti.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXX nei confronti di TELECOM YYY;

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

Il rigetto dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXX in data 27 novembre 2013 (prot. n. 16387).

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.

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
- Carlo Buzzi -
