

Oggetto:

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXX XXXXX / Telecom Italia XXX

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della 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" e successive modifiche e integrazioni;
- la delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 51 del 2 febbraio 2012 con cui la Sig.ra XXXXXXXXXX XXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 3 febbraio 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra XXXXX, intestataria di un'utenza di telefonia fissa di tipo residenziale con Telecom Italia, lamenta il mancato funzionamento del servizio ADSL a partire dal 2 dicembre 2011.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

L'istante riferisce che il servizio ADSL sulla propria utenza n. XXX XXXXXXXX cessava di funzionare dalla data del 2 dicembre 2011 e che in pari data effettuava la relativa segnalazione di guasto al gestore.

A seguito di tale segnalazione, in data 5 dicembre 2011 Telecom Italia, come riferito dall'istante stessa, tentava di inviare un tecnico presso la sua abitazione per un intervento; tuttavia, essa riferisce di non averlo potuto ricevere perché non era in casa.

La Sig.ra XXXXX veniva poi contattata telefonicamente da un tecnico Telecom Italia in data 12 dicembre 2011, il quale annotava sul "RetroCartellino" di guasto relativo all'utenza *de qua* di aver informato la Sig.ra XXXXX che le prove ADSL e fonia effettuate dalla centrale risultavano regolari e di non aver potuto effettuare un sopralluogo *in loco* in quanto la stessa si era dichiarata indisponibile; concludeva annotando la chiusura del guasto concordata.

Con missiva datata 16 dicembre 2011, l'istante presentava reclamo presso Telecom Italia per il disservizio di cui sopra, lamentando che nessun intervento tecnico era stato eseguito e che pertanto permaneva il disservizio di cui sopra.

Dal "RetroCartellino" di cui sopra, si evince che l'istante effettuava anche successive segnalazioni, e precisamente in data 28 dicembre 2011 e 29 dicembre 2011. La prima veniva "presa in carico" dall'operatore in data 3 gennaio 2012: nella relativa nota sul "RetroCartellino" il tecnico riferisce, tra l'altro, di aver parlato al telefono con l'interessata e che la stessa avrebbe dichiarato di "non essere interessata alla

riparazione del guasto ma di voler cessare il contratto"; circa la seconda, risulta soltanto che essa è stata gestita e chiusa il giorno medesimo.

Infine, in data 18 gennaio 2012 interveniva presso l'abitazione dell'istante un tecnico, il quale, nelle proprie annotazioni sul Retrocartellino, afferma di aver trovato "una presa penzolini, il cavetto del telefono sulla porta Eternet del router (...) invece che sulla porta ADSL, il router guasto e il pc del cliente con la scheda di rete sconfigurata. Riepilogo: sistemato impianto interno, sostituito router, provato fonia e navigazione regolari con il mio pc".

In data 30 gennaio 2012, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

- 1) la riattivazione del servizio internet interrotto;
- 2) la somma di euro 1.000,00 a titolo di indennizzo "per i giorni di mancato servizio";
- 3) " la sospensione del pagamento della bolletta fino a ripristino totale danno";
- 4) il "Cambio router o riattivazione di quello già esistente";
- 5) la "Rimozione Decoder Alice dalle Bollette".

In data 29 febbraio 2012, nel rispetto dei termini procedurali, la società Telecom Italia ha prodotto memoria difensiva corredata da documentazione tecnica ("Retro Cartellino di guasto"), con la quale ha contestato integralmente quanto dedotto in istanza, eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità della domanda d'indennizzo, in quanto configurante, nella sostanza, una richiesta di risarcimento danni, e, in via subordinata, la genericità della stessa, nonché la mancanza di elementi probatori a supporto. Nel merito, ha respinto ogni responsabilità per gli eventuali disservizi sull'utenza *de qua*, evidenziando l'impossibilità di intervento tecnico in tempi solleciti a causa dell'indisponibilità dell'istante, la regolare funzionalità dei servizi ogni qualvolta venivano eseguite verifiche da centrale e la totale erroneità dei collegamenti alla rete degli apparati presenti nell'abitazione dell'istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare:

- si ritiene di respingere l'eccezione di inammissibilità dell'istanza avanzata da Telecom Italia nella propria memoria difensiva in quanto: A) le richieste economiche dell'istante, essendo espresse in termini di indennizzo per l'asserito disservizio, non configurano, neppure formalmente, una richiesta risarcitoria, pur esclusa dalla competenza di questa Autorità; B) nonostante la descrizione dei fatti e le richieste ivi contenute siano espresse in termini confusi, gli elementi in essa rinvenibili assieme agli ulteriori elementi offerti in prova dall'operatore appaiono sufficienti ad effettuare una valutazione del merito della vicenda;

- inoltre, con riferimento alla richiesta di cui al punto 1) della domanda, si ritiene che la stessa sia inammissibile in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, individuate ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, secondo il quale l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- quanto, poi, alle richieste di cui ai punti 3), 4) e 5) della domanda, esse, oltre ad essere, oggettivamente, di scarsa comprensibilità in sé poiché non trovano alcun riscontro nella confusa descrizione dei fatti offerta in istanza, si ritengono comunque improcedibili in quanto, costituendo domande nuove rispetto a quelle contenute nell'istanza di conciliazione (formulario UG) a suo tempo promossa, violano il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione medesimo.

Nel merito:

in via generale, si rammenta che - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nel caso di specie, in base alla ricostruzione dei fatti e alla documentazione agli atti, risulta, in relazione ai disservizi lamentati dalla Sig.ra XXXXX, che: 1) l'operatore si è attivato nei tempi prescritti dalle Condizioni Generali di Abbonamento; 2) vi è stata una personale indisponibilità dell'utente a consentire l'effettuazione di sopralluoghi tecnici *in loco*, che ha dilatato i tempi di una possibile risoluzione del problema; 3) le problematiche segnalate dall'utente, non attribuibili ad un disservizio sulla rete Telecom, ma ad alcune circostanze (presa del telefono staccata, cavo del telefono connesso ad una porta router sbagliata, scheda del PC di proprietà dell'istante non correttamente configurata) direttamente riconducibili alla Sig.ra XXXXX, sono comunque state risolte, per quanto di competenza di Telecom Italia, con l'intervento tecnico del 18 gennaio 2012, che ha ripristinato la regolarità dei servizi di fonia e navigazione internet.

Ne consegue che l'asserita mancata risoluzione delle problematiche lamentate non è dipesa dalla condotta dell'operatore, il quale ha, al contrario, dimostrato non solo di essersi sempre attivato per la risoluzione delle stesse, ma anche di aver adeguatamente informato l'utente circa la necessità tecnica di effettuare sopralluoghi e verifiche *in loco*.

Poiché, dunque, l'operatore ha adeguatamente provato che il ritardo nella risoluzione delle problematiche lamentate sull'utenza in questione è stato determinato da cause ad esso non imputabili, nessuna responsabilità contrattuale per inadempimento, di cui

all'art. 1218 c.c., può essere ascritta all'operatore nella vicenda in esame; di conseguenza, nessun indennizzo è dovuto all'istante per i disservizi lamentati.

Infine si sottolinea, ai fini di un'equa valutazione dell' eventuale rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, che la condotta tenuta dalla Sig.ra XXXXX nel corso del presente procedimento non è stata improntata alla dovuta correttezza e diligenza, sol che si consideri:

- 1) lo scarso grado di partecipazione alla presente procedura in quanto la Sig.ra XXXXX ha ritenuto di non partecipare alla relativa udienza di discussione;
- 2) che la stessa ha violato la prescrizione del Regolamento (art. 11) secondo cui nessuna delle parti può utilizzare informazioni acquisite nel corso dell'udienza di conciliazione: essa ha infatti riferito nel modello GU14, utilizzato per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, la proposta economica effettuata dal gestore in sede conciliativa per la definizione bonaria della controversia stessa.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 28 ottobre 2013;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 2 febbraio 2012 dalla Sig.ra XXXXXXXXX XXXXX nei confronti di Telecom Italia XXX, con la compensazione delle spese procedurali, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini