

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXX XXXXXXXX XXX / Telecom Italia XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *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;
- 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 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 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. n. 397 del 5 dicembre 2011 con cui la XXXXXX XXXXX XXXXXXXX XXX in persona del legale rappresentante Sig. XXXXX XXXXXX, 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 20 dicembre 2011 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 e la successiva nota del 26 marzo 2011 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 17 aprile 2012;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo *business* con l'operatore Telecom Italia, lamenta ripetuti guasti sulle proprie linee XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, a partire dal 2002 fino alla proposizione dell'istanza di definizione.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel corso degli anni tra il 2002 e il 2011 venivano segnalati e reclamati all'operatore numerosi guasti sulle linee *de quibus* con relative richieste di ripristino nel più breve tempo possibile, attesa l'attività turistico-alberghiera svolta dalla società istante, che necessitava della funzionalità delle linee voce ed internet poiché tramite queste avvenivano gran parte delle prenotazioni.

I ripristini che di volta in volta si verificavano non risolvevano, a detta della società istante, il problema della inadeguatezza tecnica delle linee e della loro precarietà logistica (palificazioni, alla mercé delle intemperie dell'isola d'Elba, ove si trova il *resort*), tali da non consentire la necessaria qualità del servizio: "Telecom, sino ad oggi, ha rifiutato di operare una integrale sostituzione della linea e dei supporti aerei (Pali) e si è puramente limitata ad aggiustare i meccanismi e i fili che venivano, di volta in volta, interessati dagli eventi temporaleschi e dai cedimenti dovuti a vetustà degli apparati".

In data 27 giugno 2011, la parte istante esperiva, nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante l'assenza della parte istante medesima.

Con l'istanza di definizione della controversia la XXXXXX XXXXX XXXXXXXX XXX ha chiesto:

- 1) "il ripristino del servizio e della linea";
- 2) il "risarcimento del danno".

In data 28 dicembre 2011 la parte istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, una propria memoria con documentazione in allegato.

In data 18 gennaio 2012 la società Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui sopra, una memoria difensiva a supporto della propria posizione, con allegata documentazione tecnica (c.d. retrocartellini di guasto).

In data 27 gennaio 2012 la parte istante ha fatto pervenire, nel termine assegnato, una propria memoria di replica.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra su vari episodi di interruzione delle linee telefoniche intestate alla società istante n. XXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXX, dovuti a guasti tecnici, nell'arco temporale tra il 2002 e il 2011.

Preliminarmente, si osserva, rigettando le relative eccezioni procedurali avanzate nella propria memoria difensiva dall'operatore Telecom Italia, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dagli art. 12, comma 4 bis, e 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva, con riferimento alla domanda di risarcimento del danno avanzata dalla società istante al punto 2) delle richieste di cui all'istanza, che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno. Pertanto tale domanda è inammissibile in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Quanto alla domanda di cui al punto 1) delle richieste relativa al "ripristino del servizio e della linea", deve anch'essa dichiararsi inammissibile perché non rientrante nel possibile oggetto della pronuncia sopra descritto.

Nel merito:

In via generale si deve ricordare che, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente 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., per esempio perché addebitabile all'utente stesso ovvero da cause tecniche non derivanti da colpa del gestore. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver

adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Con riferimento alla fattispecie concreta, risulta pacifico il fatto che si siano verificati numerosi disservizi sulle linee in questione dei quali l'operatore non solo è stato in grado di fornire prova contraria ma, limitatamente al periodo 2010-2011, ne ha riconosciuto l'esistenza, fornendo la relativa documentazione tecnica (retrocartellini di guasto o *trouble tickets*).

Tanto premesso, i sopra accertati e non contestati disservizi, poiché integrano una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Telecom Italia ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto la predetta società non ha provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui sopra, legittimano il riconoscimento degli indennizzi previsti, a copertura dei disagi subiti, dalla normativa di settore.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applicano gli artt. 5, commi 1 e 3, e 12, comma 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS i quali, nel caso in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, prevedono la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di disservizio, da computarsi nella misura del doppio (euro 10,00) in quanto trattasi di utenza "affari", per tutto il periodo "tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio".

Ai fini della dell'individuazione dei periodi di guasto indennizzabili, si dovrà far riferimento alla delimitazione temporale dei disservizi quale si evince dai sopracitati retrocartellini dei guasti (*trouble tickets*) offerti in prova, con la propria memoria, dalla società Telecom Italia, ossia al periodo 2010-2011, atteso che la società istante si limita a denunciare guasti intermittenti iniziati con l'anno 2002 e protrattisi fino alla proposizione dell'istanza senza fornire indicazioni sufficienti a determinare con esattezza i periodi di guasto, ed in particolare le date relative all'inizio (segnalazione) e alla conclusione (risoluzione guasto) degli svariati episodi di disservizio lamentati.

In base all'analisi della sopra menzionata documentazione tecnica, dunque, si computano sul n. XXXXXXXXX n. 21 giorni di mancanza del servizio relativi all'anno 2010 e n. 30 giorni relativi all'anno 2011, per complessivi 51 giorni di disservizio; sul n. XXXXXXXXX, n. 22 giorni relativi all'anno 2010 e n. 43 giorni relativi all'anno 2011, per complessivi 65 giorni disservizio.

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante per il numero totale di giorni di disservizio sulle linee *de quibus* (n. 116 giorni) è pari all'importo complessivo di euro 1.160,00.

Con riferimento, infine, al reclamo del 5 ottobre 2009 per la mancata riparazione del guasto inviato all'operatore - l'unico, tra quelli allegati agli atti, da ritenersi valido ai fini stessi della ricevibilità da parte di Telecom Italia, in quanto le altre segnalazioni sono state indirizzate a recapiti diversi da quelli indicati nelle Condizioni di contratto o sono privi della ricevuta di ricezione - si osserva che questo non risulta, da quanto desumibile dagli atti del procedimento, aver ottenuto riscontro alcuno.

Pertanto, richiamato in via generale quanto disposto dall'articolo 8, comma 4, della direttiva di cui alla Delibera n. 179/03/CSP, secondo cui qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nella Carta dei servizi del gestore (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), e, nei casi di rigetto, in forma scritta, si ritiene che, per il caso di specie, un indennizzo sia in tal senso dovuto da parte dell'operatore.

Per la quantificazione di tale indennizzo, si richiama l'articolo 11, comma 1, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in virtù del quale l'operatore è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella gestione del reclamo, fino ad un massimo di euro 300,00; pertanto, atteso che utilizzando l'ordinario criterio di calcolo del periodo indennizzabile (ossia, a partire dal giorno in cui è stato ricevuto il reclamo del gestore, decurtando da tale periodo i 30 giorni entro cui la società Telecom Italia nella propria Carta dei servizi si è impegnata a rispondere ai reclami, sino alla data dell'udienza di definizione della controversia, nel corso della quale l'istante ha potuto interloquire con l'operatore sul suo specifico caso) si otterrebbe una somma superiore al massimale dei 300 euro forfettari, l'importo da liquidarsi per l'inadempimento in questione è da ricondursi a quello del predetto massimale.

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dal Corecom devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A;

**UDITA** l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 1 febbraio 2013;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

la società Telecom Italia XXX è tenuta a corrispondere alla società istante, a mezzo bonifico o assegno bancario:

a) la somma di euro 1.160,00 a titolo di indennizzo per il disagio dovuto ai guasti sulle linee *de quibus*;

b) la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 5 ottobre 2009;

c) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti a) e b) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente 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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*