

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXX  
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: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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";
- 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. 191 del 6 marzo 2013 con cui la società XXXXXX XXXXX XXX (di seguito, per brevità, XXXXXX 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 6 marzo 2013 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 comunicazione del 3 maggio 2013 con cui ha invitato le parti stesse a

presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 22 maggio 2013, poi aggiornata al 12 giugno 2013;

**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;

**CONSIDERATO** quanto segue:

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

Parte istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa con Telecom Italia per le linee XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX (fax), dichiara di aver sottoscritto sempre con l'operatore Telecom Italia un nuovo contratto; tuttavia, il predetto gestore non avrebbe applicato le nuove condizioni previste. Inoltre, a partire dal 07 novembre 2012, parte istante avrebbe subito la sospensione della linea telefonica e della linea fax.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La società istante dichiara di essere stata intestataria delle linee XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX (fax) con contratto stipulato con Telecom Italia.

Successivamente, la XXXXXXX XXXXX avrebbe attivato un nuovo contratto, ma le relative condizioni non sarebbero mai state applicate dal Gestore, tanto che la parte istante decideva di pagare le fatture parzialmente, solo con riferimento ai servizi usufruiti.

Conseguentemente Telecom Italia, in data 7 novembre 2012, interrompeva il servizio su entrambe le linee.

Tale comportamento avrebbe causato alla XXXXXXX XXXXX gravi disagi e danni patrimoniali e non patrimoniali.

In data 21 novembre 2012 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale del 14 gennaio 2013, attestante il fallimento dello stesso.

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

- un indennizzo pari ad € 1.000,00 per il mancato funzionamento del servizio internet, della linea fissa, del fax e del servizio POS;

- un indennizzo pari ad € 1.000,00 "per i mancati guadagni" causati dal mancato funzionamento dell'utenza e "per il relativo danno all'immagine sofferto".

In data 4 aprile 2013, nel rispetto dei termini procedurali, la società Telecom Italia ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore, nel rigettare ogni addebito rilevava, preliminarmente, l'inammissibilità dell'istanza perché avente ad oggetto una richiesta risarcitoria; nel merito, la Società convenuta precisava come l'unica modifica contrattuale intervenuta nel rapporto con la XXXXXXX XXXXX era da individuarsi nel subentro, in data 11 gennaio 2011, della XXXXXXX XXXXX XXX XX XXXXX XXXXXXX alla XXXXXXX XXXXX XX XXXXX XXXXX, mentre non

poteva rilevarsi alcuna modifica di tipo commerciale. L'Operatore, quindi, faceva riferimento alla situazione di morosità relativa a due linee che non sono oggetto dell'istanza presentata dalla XXXXXX XXXXX e che sarebbero state cessate. La morosità maturata in capo alla parte istante per tutte le linee sarebbe di complessivi euro 2.076,77.

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

In via preliminare si rileva che, con riferimento alla domanda formulata nelle richieste da parte dell'istante, 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. Ciò premesso, anche se la XXXXXX XXXXX XXX utilizza, nelle richieste, la parola "indennizzi" deve rilevarsi come la richiesta formulata nel secondo punto faccia riferimento ad elementi tipici del danno patrimoniale e non patrimoniale e, pertanto, lo stesso deve ritenersi inammissibile. Quanto al primo punto, esclusa, anche in questo caso, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito:

La XXXXXX XXXXX richiede un indennizzo per la sospensione delle linee oggetto dell'istanza, subita dal 7 novembre 2012, a causa del mancato pagamento parziale dei conti telefonici emessi nei suoi confronti da Telecom Italia.

Pertanto, al fine di poter comprendere se sia dovuto, o meno, un indennizzo per tale sospensione amministrativa, sarà necessario verificare se le fatture emesse dalla Compagnia telefonica e pagate solamente parzialmente fossero o meno rispettose delle condizioni contrattuali pattuite e se parte istante le ha regolarmente contestate.

Tale verifica non è, allo stato, possibile, poiché la richiesta formulata dalla società istante risulta, sia nella sua formulazione, sia nella sostanza, generica ed indeterminata: non è possibile comprendere quali siano le condizioni contrattuali pattuite e non rispettate da parte dell'Operatore. Nell'istanza non è indicata la data di sottoscrizione del nuovo contratto, né quali siano le fatture contestate né quali siano le cifre pagate dalla cliente e quelle rimaste insolute. Non soccorre neppure la documentazione allegata all'istanza di definizione, nella quale non si annoverano né copia del contratto sottoscritto, né di eventuali reclami scritti al riguardo, né copie di fatture, in ipotesi, contestate, né altro che possa essere utile allo scopo.

Neppure dalle memorie depositate da Telecom Italia è possibile ricavare elementi utili ai fini della definizione della controversia; il gestore, difatti, contesta che sia mai avvenuta una modifica nei piani contrattuali e tariffari in essere con la parte istante: viene, inoltre, fatto riferimento ad un cambio di intestazione del contratto telefonico neppure citato dalla XXXXXX XXXXX ed a due numerazioni telefoniche che non sono oggetto dell'istanza.

Parte istante non ha replicato a quanto sostenuto da Telecom Italia nelle depositate memorie difensive, né ha contestato la ricostruzione fattuale ivi operata.

Pertanto la domanda non può che essere rigettata.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 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 6 febbraio 2015;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 6 marzo 2013 dalla società XXXXXX XXXXX XXX nei confronti di Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

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.

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*