

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDACTED]
/Telecom Italia [REDACTED]

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 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";
- 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. 391 del 17 novembre 2015 con cui il Sig. ██████████ 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 ██████████ (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 novembre 2015 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 4 febbraio 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 2 marzo 2016;

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:

Il Sig. [REDACTED], intestatario delle utenze residenziali n. [REDACTED] e n. [REDACTED], lamenta l'improvvisa sospensione, nella propria area di residenza, dei servizi di fonia e di connessione internet mobile.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato che:

- in data 2 maggio 2015, attesa l'indisponibilità della connessione ADSL nella zona di residenza, aveva aderito ad un'offerta di Telecom Italia, "Pack 4G LTE", che prevedeva l'erogazione del servizio internet tramite 4G wifi;
- constatava, dal giorno 3 luglio 2015, l'improvvisa sospensione del segnale della rete mobile 3G e 4G di TIM, "sia per il collegamento internet che per il servizio voce", nella propria zona di residenza (località Falciani, nel comune di Impruneta in provincia di Firenze);
- segnalava tempestivamente, tramite Servizio Clienti di Telecom Italia, il guasto apprendendo telefonicamente che erano in corso "lavori per un guasto consistente" che avrebbe richiesto per il ripristino qualche giorno;
- in data 9 luglio 2015 veniva a conoscenza, "dopo molteplici segnalazioni e solleciti", che Telecom Italia aveva "deliberatamente" modificato gli impianti di trasmissione, di fatto sospendendo totalmente il servizio nell'area di residenza, "senza previsione di ripristino";
- trasmetteva, in data 14 luglio 2015, un reclamo a mezzo fax, con il quale sollecitava la risoluzione del problema e, in data 22 luglio 2015, un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, con il quale sollecitava l'operatore a "comunicare urgentemente una definitiva e puntuale delucidazione sulla situazione di zona e sui tempi previsti di risoluzione del disservizio."

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1) la corresponsione degli indennizzi previsti dalla normativa vigente per la sospensione totale del servizio, sia internet che voce, a partire dal 3 Luglio 2015 fino al 14 novembre 2015;
- 2) il rimborso delle spese di procedura.

In data 14 ottobre 2015 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.

2. La posizione dell'operatore.

In data 18 dicembre 2015, la società Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella

quale “in via preliminare” ha rilevato “l’inammissibilità dell’istanza di definizione della controversia presentata dal Sig. [REDACTED] al Corecom Toscana ai sensi dell’art. 14 della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, per difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate rispetto a quelle sottoposte (...) in primo grado in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione”. Al riguardo la società ha precisato “che il Sig. [REDACTED], nella prima istanza del 22 luglio 2015, chiedeva “ticket nr. 1-[REDACTED]” diversamente da quanto successivamente specificato nel formulario di seconda istanza GU14, in cui si legge: “corresponsione degli indennizzi previsti per la sospensione totale del servizio sia internet che voce a partire dal 3 luglio 2015 fino a (...) 14/11/2015, oltre alle spese di procedura”.

Nel merito la società Telecom Italia ha rappresentato che “la copertura della zona ha subito modifiche a seguito dell’intervenuto spostamento nel periodo estivo degli impianti serventi, con conseguente potenziamento del segnale in alcune aree e depotenziamento in altre”. Al riguardo la società Telecom Italia ha richiamato: “l’art. 3.2 delle Condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom prevede che “la copertura del Servizio può subire variazioni anche importanti e di carattere sia temporaneo che permanente in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici. In particolare TI si impegna a garantire la disponibilità del Servizio entro i limiti di copertura ma non può garantire che la copertura territoriale del Servizio comprenda ogni specifica località. Nello stesso modo, TI si impegna a garantire la continuità del Servizio, ma non può garantire che il Servizio sia accessibile al Cliente in uno specifico momento”.

L’operatore, in merito al disservizio, ha dedotto che i “reiterati reclami telefonici” dell’istante, sono stati lavorati “nei termini contrattualmente previsti aggiornandolo telefonicamente e/o tramite comunicazione via e-mail”. In particolare, ha evidenziato, in riscontro al reclamo telefonico del 4 luglio 2015, che:

- “l’utenza mobile n. [REDACTED] è stata totalmente riconfigurata”;
- per “la linea mobile n. [REDACTED], veniva confermata inizialmente la presenza di un guasto in zona con effettuazione dei relativi interventi di ripristino, di cui comunque veniva sollecitato l’espletamento”;
- veniva inviata apposita comunicazione scritta in data 27 ottobre 2015, con la quale si informava l’istante che la copertura territoriale del Servizio poteva subire variazioni anche importanti e che non poteva essere garantita in ogni specifica località.

La società Telecom Italia ha sottolineato che, “dalle verifiche svolte sul traffico delle linee oggetto della presente controversia, emergono connessioni per navigazione dati effettuate fino alla data odierna che smentiscono, per *facta concludentia*, il preteso disservizio di cui parla il Sig. [REDACTED]”.

L’operatore ha ribadito che, sebbene la zona di residenza dell’istante non sia “più servita, a causa degli spostamenti degli impianti, dalla rete 3G/4G per il traffico dati, consente in ogni caso la navigazione in modalità GPRS/Edge”.

L’operatore ha pertanto evidenziato: “vi è prova che l’istante utilizza la linea [REDACTED] esclusivamente per navigare, mentre la linea [REDACTED] effettua traffico voce e GPRS non corrispondendo al vero il preteso isolamento lamentato dal Sig. [REDACTED]”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere sostanzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare va rilevato che non può essere accolta l’eccezione d’inammissibilità sollevata dalla società Telecom Italia in merito alla “*difformità dell’oggetto delle contestazioni e delle istanze formulate nel GU14 rispetto alla sede di tentativo obbligatorio di conciliazione*”. Nel caso di specie non si rinviene alcuna violazione del principio della coincidenza tra l’oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, sancito dall’art. 14, comma 1 del Regolamento - che

vincola la presentazione di un'istanza di definizione all'esito negativo del tentativo di conciliazione – posto che l'Autorità interpreta la citata norma non nel senso di richiedere l'assoluta identità formale delle domande, ma soltanto che *“la questione in discussione sia la medesima”* (come espresso nelle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, III.1.2), anche a prescindere dalla qualificazione o *nomen juris* utilizzato (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, III.1.3). Sul punto va richiamato, in particolare, il principio generale sancito dalla Autorità medesima nelle sopracitate Linee Guida in virtù del quale *“in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente”*. (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, III.1.2)

Per quanto [REDACTED]
[REDACTED] 201865 nella zona di residenza dell'istante, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i motivi che seguono.

In *primis* si richiama:

- il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità in tema di onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale *“il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi”*;

- l'art. 3, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, in virtù del quale gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nel caso di specie, l'istante ha dedotto che, a far data dal 3 luglio 2015, il servizio di connessione internet e voce da apparato cellulare subiva un'interruzione totale del segnale nella propria zona di residenza. L'istante ha, tra l'altro, specificato che l'utilizzo del servizio mobile di accesso alla rete mobile risulta l'unica modalità di connessione internet, non essendo la zona raggiunta dalla connessione tramite ADSL. A tal fine, l'istante ha dedotto di aver acquistato, in data 2 maggio 2015, un pacchetto Internet Pack 4G LTE con 4G wifi, per poter usufruire di un servizio di connessione ad internet su rete 3G/4G di Telecom Italia. L'erogazione di quest'ultimo servizio è stata sospesa da detto operatore, senza alcun preavviso, come sopra richiamato, dal 3 luglio 2015.

Da parte sua, la società Telecom Italia, nella propria memoria, ha riconosciuto che *“la copertura della zona ha subito modifiche a seguito dell'intervenuto spostamento nel periodo estivo degli impianti serventi, con conseguente potenziamento del segnale in alcune aree e depotenziamento in altre”*.

L'operatore ha, inoltre, dedotto di aver, seppur parzialmente, provveduto alla risoluzione del disservizio; ha dichiarato, infatti, che, sebbene la zona di residenza dell'istante non sia "più servita, a causa degli spostamenti degli impianti, dalla rete 3G/4G", tuttavia il traffico dati è consentito "in modalità GPRS/Edge". Sul punto l'operatore ha precisato di aver provveduto a riconfigurare l'utenza n. 331 7703090, utilizzata dal Sig. ██████████ ██████████ per il traffico dati. Tale servizio, secondo quanto riferito dall'istante, è risultato, però, scarsamente utilizzabile e discontinuo. La società Telecom Italia nella memoria depositata agli atti, a supporto della propria posizione, ha allegato, a titolo esemplificativo, copia delle schermate riportanti i "dati del traffico" relativi alle due utenze intestate all'istante nei giorni 1° luglio – 1° agosto – 1° settembre – 1° ottobre – 3 novembre 2015. Deve notarsi, tuttavia, che, osservando, ad esempio, il dettaglio del traffico "GPRS a volume", la connessione internet risulta sovente di "Durata" pari "0:00", attestando con ciò, semmai, un funzionamento quantomeno discontinuo del servizio dati fornito dall'operatore nella "modalità GPRS/Edge".

I dati esibiti dall'operatore tramite le schermate riepilogative del traffico maturato sulle utenze *de quibus* nelle giornate sopracitate, oltre ad essere incompleti e non idonei a mostrare la corretta e continua fruizione dei servizi da parte dell'istante, come già evidenziato, non possono, in ogni caso, attestare che detta fruizione sia avvenuta nella sua zona di residenza, trattandosi di servizi fruibili da utenze mobili e non da una postazione fissa e predeterminata.

Pertanto, proprio per la natura stessa dei servizi mobili di cui si controverte, non limitati all'uso degli apparati cellulari in una postazione fissa, deve affermarsi che l'utente ha usufruito degli stessi solo in maniera irregolare e discontinua, attesa la sopravvenuta indisponibilità, dal 3 luglio 2015, della rete 3G/4G di Telecom Italia nella propria zona di residenza.

Nella fattispecie, spettava all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere i disservizi, o che l'inadempimento sia dipeso da cause ad esso non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

In forza del richiamato principio sull'onere probatorio e considerata l'assenza di prova circa interventi risolutivi da parte dell'operatore e circa l'esistenza di cause esimenti della sua responsabilità in ordine alla mancanza di copertura di rete e alla lamentata impossibilità di connessione nell'area circoscritta dall'utente, deve ritenersi che la condotta di Telecom Italia non sia stata conforme al soprarichiamato principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP e che sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per il malfunzionamento delle utenze *de quibus*.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 3 luglio 2015 (data dell'inizio del disservizio) e il *dies ad quem* nella data del 14 novembre 2015, data di presentazione dell'istanza di definizione, per un totale di 135 giorni di disservizio.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, si precisa che il disservizio sulle due linee mobili intestate all'istante ha comportato una irregolare o discontinua erogazione del servizio che non ha determinato la completa interruzione del servizio medesimo, atteso che le utenze *de quibus*, pur non risultando funzionanti nell'area di residenza dell'istante, lo erano al di fuori della stessa.

Ciò premesso, il parametro economico da utilizzare è quello di euro 2,50 per ogni giorno di disservizio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, Allegato A.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 675,00 (euro 2,50 *pro die* per n. 135 giorni di disservizio x n. 2 utenze).

Infine, con riferimento alla domanda di cui al punto 2) delle richieste contenute in istanza, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

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

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 7 giugno 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

in sostanziale accoglimento dell'istanza avanzata in data dal Sig. ██████████ nei confronti di Telecom Italia ██████████ che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario:

a) la somma di euro 675,00 a titolo d'indennizzo per il malfunzionamento parziale del servizio mobile sulle utenze n. ██████████ e n. ██████████;

b) l'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e ai sensi delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1 lettera a) 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.

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.

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.

DELIBERAZIONE
n. 36 del 7 giugno 2016

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