

DELIBERA N. 27/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX S.R.L / TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 310/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione dell'8 maggio 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO 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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla XXX. s.r.l. presentata in data 24/11/2017, acquisita in pari data al prot. n. 28638, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati nei periodi dal 10/02/2017 al 16/02/2017, dal 15/08/2017 al 18/08/2017 e dal 05/09/2017 al 27/09/2017 per un totale di 31 gg..

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. Indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL pari al 50% del canone per ogni giorno di ritardo;
- ii. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

Allega: Contratto e condizioni generali di contratto, reclami dell'08/09/2017, del 16/08/2017, del 13/02/2017, formulario GU5 e provvedimento di chiusura.

2. La posizione di Telecom

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Dal retrocartellino prodotto si evince che non è stato possibile effettuare tempestivamente l'intervento tecnico in ragione dell'eccezionalità dell'evento di guasto che l'ha originato, come risulta dal Doc. 1) per cui la vicenda è sussumibile nell'ipotesi di cui all'art. 1218 C.C.: *“Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*.

Richiama inoltre quanto previsto dall'art. 7 delle condizioni generali di contratto nel quale è stabilito che nessun indennizzo può essere riconosciuto all'utente laddove i ritardi sono attribuibili a forza maggiore o eventi non dovuti a Telecom.

Oltretutto, la stessa documentazione di parte avversa prova l'esistenza di una comunicazione da parte di Telecom con cui l'utente veniva informato che si stava *“riparando un guasto generalizzato presente nella sua zona e non è necessario intervento presso il domicilio”* /cfr. messaggio e-mail del 12/09/2017, allegato all'istanza di conciliazione).

Pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto in questa sede atteso che l'interruzione lamentata, se pur produttiva di inadempimento contrattuale, non è in alcun modo riconducibile all'esponente società ma è dipesa esclusivamente da un evento di forza maggiore ricadente nell'ipotesi del citato art. 7 delle condizioni generali di contratto.

A ciò si aggiunga il fatto che se è provato un intervento fattivo dell'operatore ciò ben vale quale riscontro per *facta concludentia* ai reclami dell'utente finale. In proposito, l'Agcom, con delibera 184/16/CIR, ha rigettato la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo ritenendo valevole, al pari della risposta scritta, il comportamento concludente dell'operatore, in una diversa ipotesi – ma estendibile per via analogica – in cui interveniva la risoluzione del disservizio, sebbene al di fuori dei termini previsti dal contratto.

Tuttavia, nella denegata ipotesi in cui le suesposte considerazioni non dovessero essere condivise dall'adito Corecom, l'indennizzo spettante ex art. 5 delibera 73/11/CONS sarebbe da calcolarsi sul primo guasto, dal 10 al 16 febbraio, atteso che il

secondo è stato chiuso entro i termini contrattuali, come dimostra il retrocartellino, ed il terzo è dipeso da forza maggiore.

Le condizioni generali di contratto prevedono infatti un termine di 60 ore decorso inutilmente il quale sussiste il diritto all'indennizzo. Alla luce di ciò risulta quindi indennizzabile n° 3,5 gg. per un importo complessivo pari ad euro 17,50 in base al combinato disposto degli artt. 5 e 12 della delibera 73/11/CONS.

Allega: Retrocartellino guasti, Condizioni generali di abbonamento, lettere di risposta inviate da all'utente in data 02/11/2017, 25/02/2017 e 17/08/2017 Ordinanza del Tribunale di Sulmona del 04/10/2017.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione/interruzione dei servizi voce e ADSL nei periodi dal 10/02/2017 al 16/02/2017, dal 15/08/2017 al 18/08/2017 e dal 05/09/2017 al 27/09/2017 per un totale di 31 gg..

Di converso Telecom si è limitata a contestare le avverse richieste dichiarando che si è trattato di un guasto originato da un evento eccezionale e pertanto non indennizzabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 delle condizioni generali di contratto.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dallo Studio Formazione srl debba essere accolta, nei termini che seguono.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Orbene, nel caso di specie, la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al dedotto malfunzionamento dei servizi voce e ADSL riferito ai periodi lamentati, né ha data prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è infatti limitata a mere asserzioni relativamente all'impossibilità di ripristino entro i tempi previsti dal contratto adducendo la forza

maggiore, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere effettivamente tale impossibilità e poter quindi escludere eventuali responsabilità.

Inoltre dal retrocartellino allegato, documento dal quale sarebbe dovuta risultare la prova dell'evento eccezionale che avrebbe provocato il guasto, nulla di tutto ciò è evincibile.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo contrattualmente previsto per malfunzionamento del servizio voce e ADSL, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'interruzione dei servizi, per il n° 25 giorni (dal 12/02/2017 al 16/02/2017, dal 17/08/2017 al 18/08/2017 e dal 07/09/2017 al 27/09/2017 (decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di abbonamento per la riparazione del guasto con riferimento alla data della prima segnalazione di ciascun disservizio), è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo di euro 10,00 pro die (pari al 50% del canone mensile), secondo quanto previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, per un importo complessivo pari ad euro 500,00 (cinquecento/00) (gg 25 * 10,00 euro pro die *2 servizi).

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si precisa che la stessa non può essere accolta in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Società XXX. r.l. nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 500,00 (cinquecento/00)** per il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 maggio 2018

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.