

## **DELIBERA N. 7/2022/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx vs Terra Spa (Gruppo Terra)  
(GU14/325557/2020)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 10 gennaio 2022;

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*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province*”;

*autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”.*

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 11/09/2020 acquisita con protocollo n. 0371347 del 11/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto affari sull’utenza n. 0575 1658xxxx, contesta all’operatore Terra S.p.A. (Gruppo Terra) di seguito, per brevità, Terra, l’interruzione del servizio telefonico, del fax e del collegamento internet.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- *che “dal giorno 4.10.2019 vi è stato il mancato funzionamento (interruzione senza preventivo avviso) della linea telefonica, della linea fax e del collegamento internet”;*
- *reclamava tempestivamente il disservizio all’operatore, ma “solo a seguito dell’intervento di un operatore Telecom svolto in data 14.10.2019 il servizio è stato ripristinato”;*
- *contestava altresì, tramite pec inviata il 10 febbraio 2020, che il “recapito telefonico inserito negli elenchi pubblici, e dunque risultante anche dai portali web e siti internet, è errato. Il numero attribuito al sottoscritto (...) risulta infatti il numero 0575/165xxxanziché il numero reale 0575/165xxxx. Quest’ultimo, sempre dagli elenchi pubblici e dai siti internet, è stato invece attribuito ad altri utenti, (...). Circostanza che ha determinato e determina di conseguenza l’impossibilità e/o difficoltà ad essere rintracciati, un grave sviamento di clientela, nonché il fastidio di dover continuamente ricevere chiamate rivolte ad altro utente. Il tutto con importanti disagi e consistenti pregiudizi economici”.*

In base a tali premesse, l’istante ha quantificato la propria richiesta in euro 3000,00, poi rimodulata in euro 15000,00 e, nello specifico ha chiesto:

i) il “risarcimento dei pregiudizi economici arrecati a seguito della sospensione della fornitura per oltre dieci giorni consecutivi”.

## 2. La posizione dell’operatore.

La società Terra, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

## 3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dall’istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che:

- non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente;
- con riferimento alla domanda *sub i*), volta ad ottenere il “risarcimento dei pregiudizi economici arrecati a seguito della sospensione della fornitura per oltre dieci giorni consecutivi” si precisa che, ai sensi art. 20, comma 4, del vigente regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Esclusa pertanto ogni richiesta risarcitoria in questa sede, la *domanda sub i*) in un’ottica di *favor utentis*, dovrà essere interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Ciò premesso, deve evidenziarsi che, dal corredo istruttorio, emerge che la presente disamina si incentra sulla contestazione relativa al malfunzionamento totale dei servizi di cui al codice contratto 867555-0586xxx, nonché sull’errata indicazione negli elenchi telefonici della numerazione 0575 165xxx.

Sul malfunzionamento totale dei servizi internet, voce, fax di cui al codice contratto 867555-0586xxx

L’istante lamenta il malfunzionamento totale dei servizi dal 4 al 14 ottobre 2019, laddove l’operatore nulla ha dedotto.

La domanda è fondata e merita accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

*In primis*, si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per*

*l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".*

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio 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 a un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante ha lamentato "l'interruzione senza preventivo preavviso" della "linea telefonica, della linea fax e del collegamento internet" nel periodo 4 – 14 ottobre 2019. L'operatore non ha dedotto alcuna argomentazione.

Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il regolare funzionamento del servizio. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia fondata.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore, si ritiene che sia da ascrivere a quest'ultimo, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine al malfunzionamento dei servizi erogati all'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo proporzionale al disagio subito.

Al riguardo occorre precisare altresì che, dalla documentazione in atti, la linea fax risulta collegata a specifica utenza (n. 0575 1821658xxxx) e con canone riservato e che il servizio di accesso ad internet sia tipologia "a banda ultra-larga".

Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 6, comma 1, il quale dispone che "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione".

Il suddetto parametro inoltre, dovrà essere computato in misura pari al doppio in quanto trattasi di utenza “*affari*” e di un terzo trattandosi di servizi forniti su banda ultralarga, ai sensi del combinato disposto dell’art. 13, comma 2 e comma 3, del sopracitato Regolamento sugli Indennizzi.

Con riferimento all’arco temporale interessato dal disservizio, s’individua il periodo dal 4 ottobre 2019 al 14 ottobre 2019.

Pertanto, l’indennizzo da riconoscere all’utente è pari all’importo complessivo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00), così risultante:

- euro 180,00 (centoottanta/00) computato secondo il parametro di euro 18,00 *pro die* per n. 10 giorni di interruzione totale di accesso ad internet in modalità ultralarga al n. 0575 1658xxxx;
- euro 120,00 (centoventi/00) computato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per n. 10 giorni di interruzione totale del servizio voce al n. 0575 1658xxxx;
- euro 120,00 (centoventi/00) computato secondo il parametro di euro 12,00 *pro die* per n. 10 giorni di interruzione totale dell’utenza n. 0575 182 1658xxxx, dedicata al servizio fax.

Inoltre, si dispone inoltre lo storno (o il rimborso in caso di pagamento) degli importi fatturati al netto dei costi per eventuali apparati nel periodo di malfunzionamento totale dei servizi sulle utenze *de quibus*.

Sull’errato inserimento della numerazione 0575 1658xxx negli elenchi telefonici.

L’istante lamenta che “*il recapito telefonico inserito negli elenchi pubblici, e dunque risultante anche dai portali web e siti internet, è errato*”, laddove l’operatore nulla ha dedotto.

La domanda non è fondata e non trova accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Sul punto occorre richiamare la delibera Agcom n. 179/03/CSP che, all’art. 4, comma 3, lett. f), ha previsto che “*gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a informare gli utenti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell’inserimento, della modifica, dell’utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere Agcom n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS*”. Queste ultime, in particolare, prevedono, che l’inserimento dei dati personali degli abbonati nella “base dati unica” (c.d. DBU), da cui vengono attinti i dati pubblicati negli elenchi telefonici, avvenga sulla base del consenso manifestato per iscritto dagli utenti, in risposta ad uno specifico questionario contenuto in un modulo predisposto dall’Autorità garante per la protezione dei dati personali (c.fra allegato IV del provvedimento 15 luglio 2004 dell’Autorità garante per la protezione dei dati personali), che gli operatori telefonici hanno l’obbligo di utilizzare. Gli utenti,

nell'esercizio di tale facoltà, devono esprimere in modo inequivocabile la propria volontà di essere presenti negli elenchi comunicando tutti i dati necessari.

Rispetto al caso di specie, dal contratto sottoscritto dall'utente, agli atti, la numerazione per la quale l'istante intendeva manifestare la volontà di pubblicazione, non risulta completa.

Infatti, nell'allegato G ("questionario elenchi telefonici") al punto 2 ("dati essenziali con quali dati vuole essere inserito negli elenchi?") la numerazione indicata è la seguente: "0575 - 0575 xxxx

Ciò posto, non risulta alcuna indicazione di pubblicazione negli elenchi telefonici dell'utenza n. 0575 165xxxx e, pertanto la relativa domanda di indennizzo non può essere accolta.

Da ultimo, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del Regolamento.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. xxxx nei confronti di Terra S.p.A. (Gruppo Terra) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Terra S.p.A. (Gruppo Terra) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate in istanza, pari a complessivi euro 420,00 (quattrocentoventi /00) a titolo d'indennizzo per il malfunzionamento totale dei servizi web fax, voce, e Internet (banda ultra-larga) rispettivamente sulle utenze n. 0575 182 1658xxx e n. 0575 1658xxx.
3. La società Terra S.p.A. (Gruppo Terra) è tenuta a stornare o rimborsare in caso di avvenuto pagamento (oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, secondo le modalità indicate nel formulario) in favore dell'istante gli importi fatturati al netto degli eventuali apparati nel periodo di malfunzionamento totale dei servizi sulle utenze n. 0575 1658xxx e n. 0575 182 1658xxx.
4. La società Terra Spa (Gruppo Terra) è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, con le modalità indicate nel formulario.

5. La predetta Società Terra Spa (Gruppo Terra) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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 sul sito web dell'Autorità.

Firenze, 10 gennaio 2022

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)