



**DELIBERAZIONE**  
**n. 100 del 10 novembre 2020**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 401/17 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vicepresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** 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*";

**VISTA** 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;

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**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 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;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** 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";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

**VISTA** l'istanza GU14 n. 401 del giorno 24 luglio 2017 con cui il Sig. xxxx 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 S.p.A. (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

L'istante, titolare di un contratto residenziale di cui all'utenza n. 0571 92xxxx con la società Telecom Italia, lamenta, la sospensione del servizio fonia e Adsl nel passaggio da tecnologia analogica, correttamente funzionante, alla tipologia Fibra, non compatibile, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che:

- *“alla fine di marzo 2017 aderiva ad un contratto fibra avendo attivo un contratto smart; improvvisamente dal 4 aprile 2017 il servizio telefonico compreso internet non era più funzionante”;*
- in data 20 aprile 2017 inviava un reclamo all'operatore senza tuttavia ricevere alcun riscontro.

In data 21 luglio 2017 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.

Nell'ambito del presente procedimento, in data 24 luglio 2017, l'istante chiedeva al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell'operatore Telecom Italia, al fine di ottenere il ripristino del servizio sull'utenza *de qua*.

In data 1° agosto 2017 veniva emesso un provvedimento temporaneo: tuttavia, in data 24 luglio 2017, data di presentazione dell'istanza di definizione, l'istante riferiva di essere senza servizio telefonico ed internet.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l' *“indennizzo per la mancanza della linea dal 4 aprile 2017 fino alla riattivazione”;*
- ii) l' *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”.*

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società Telecom Italia, in data 21 settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'improcedibilità e l'inammissibilità della domanda di controparte.

Preliminarmente l'operatore ha eccepito che *“nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico”.*

La società Telecom Italia, nel merito, ha evidenziato che *“l’istante asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda.*

*Dalle verifiche svolte all’interno dei sistemi informativi in uso a TIM, risulta che il 4 aprile 2017 è stata completata la conversione del numero 0571.92xxxx da RTG a Fibra. In pari data, tuttavia, è stata aperta una segnalazione di guasto sui cavi del distributore, risolta il successivo 25 luglio 2017. Tale problematica, sebbene dipesa da un guasto complesso non totalmente imputabile all’esponente società, è quindi suscettibile di indennizzo ex art. 4 o 5 delibera 73/11/CONS.*

*Nessun indennizzo spetta di contro alla società istante ex art. 11 delibera 73/11/CONS, non essendo provato l’avvenuto invio di alcun reclamo giunto nella sfera di conoscibilità di TIM, con conseguente obbligo di quest’ultima a fornire una tempestiva risposta all’utente finale”.*

Infine, l’operatore ha ribadito la richiesta di rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

### **3. La replica dell’istante.**

L’istante ha fatto pervenire, in data 22 settembre 2017, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, per il tramite dell’associazione consumatori di riferimento, una replica con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni, ha respinto le eccezioni sollevate dall’operatore precisando che: *“il commerciale Tim ha venduto al cliente un servizio Fibra senza che tecnicamente lo avesse, in quanto, come da Tim confermato, il 04/4/2017 è stata aperta una segnalazione di guasto sui cavi del distributore, perché il servizio analogico era funzionante, ma non quello fibra. Inoltre la pretesa sistemazione della linea in data 25 luglio non è MAI avvenuta, stante la procedura di riallaccio urgente GU5 inviata, e stante che a tutt’oggi il numero risulta non raggiungibile. Basta semplicemente chiamare (informazione gratuita il n. non è momentaneamente raggiungibile) almeno fino ad oggi. Parte istante, per avere un servizio decente, ha dovuto rivolgersi ad altro operatore e perdere il suo numero storico con danni e disagi. In merito poi alla mancanza di prove di contestazione i (...) sistemi dovrebbero rilevare le innumerevoli telefonate di lagnanza al Vs. “Servizio Clienti”. Sta di fatto che ad oggi il servizio risulta non attivo”.*

### **4. La replica dell’operatore.**

Telecom Italia ha fatto pervenire, in data 2 ottobre 2017, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una replica, con la quale, nel ribadire la correttezza del proprio operato come già chiarito nella propria memoria, alla quale integralmente si è riportata, ha respinto le eccezioni sollevate dall’istante precisando, altresì, che *“in questa sede l’ulteriore circostanza - dedotta solo in replica - della pretesa perdita del numero non può essere ritenuta tale, atteso che l’istante ha, al più, deciso autonomamente di non avvalersi più del servizio fornito da TIM e rivolgersi ad altro operatore. Tale circostanza non può quindi in alcun modo essere sussunta all’interno della fattispecie di cui all’art. 9 delibera 173/11/CONS, che onera l’operatore di indennizzo solo in caso di perdita colpevole (“L’utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all’operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”). Si ribadisce, infine, che nessun indennizzo spetta all’istante ex art. 11 delibera 73/11/CONS, non essendo provato l’avvenuto invio di alcun reclamo giunto nella sfera di conoscibilità di TIM, con conseguente obbligo di quest’ultima a fornire una tempestiva risposta all’utente finale. Le segnalazioni telefoniche, di contro, proprio in quanto tali, ricevono una lavorazione immediata di “presa in carico” da parte dell’operatore telefonico e sono da ritenersi riscontrate, per facta concludentia dall’intervento di ripristino eseguito in data 25 luglio 2017. Tutto ciò premesso,*

*l'esponente società si riporta alle conclusioni di cui alla propria memoria di costituzione, che devono intendersi qui integralmente ritrascritte".*

#### **5. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis*, per quanto concerne la doglianza evidenziata in replica dall'istante circa la perdita del numero, occorre puntualizzare che in relazione a detta circostanza, posteriore alla data d'introduzione del presente procedimento, non risulta esperito il prodromico tentativo di conciliazione e, pertanto non merita accoglimento.

Nel merito:

L'istante ha lamentato l'interruzione dei servizi fonia e ADSL a far data 4 aprile 2017, atteso che la conversione da linea analogica a tecnologia fibra non era andata a buon fine.

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

*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"*.

Sul punto deve evidenziarsi che, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha lamentato la totale interruzione dei servizi segnalati ripetutamente al *call center* dedicato. L'operatore Telecom Italia, al riguardo, ha eccepito di non aver ricevuto alcuna segnalazione di guasto.

Dagli atti del procedimento risulta che, per stessa ammissione dell'operatore, che dalle *"verifiche svolte all'interno dei sistemi informativi in uso a TIM, risulta che il 4 aprile 2017 è stata completata la conversione del numero 0571.92xxxx da RTG a Fibra. In pari data, tuttavia, è stata aperta una segnalazione di guasto sui cavi del distributore, risolta il successivo 25 luglio 2017"*.

Ad ogni buon conto, per il periodo dedotto in controversia, la società Telecom Italia avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la propria responsabilità nel disservizio lamentato dall'utente. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Telecom Italia avrebbe dovuto produrre copia dei *files* di *log* delle relative connessioni ADSL e del traffico voce generato dall'utenza nel periodo contestato. In particolare la medesima società avrebbe dovuto provare l'avvenuta risoluzione del guasto in data 25 luglio 2017, attesa la ferma contestazione dell'istante espressa in replica e attraverso l'introduzione dell'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo nell'ambito della presente procedura.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto all'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 545,00 (euro 5,00 *pro die* x 2 servizi per 109 giorni intercorrenti fra il 6 aprile 2017, detratti i due giorni lavorativi dalla prima segnalazione in atti del 4 aprile 2017 e il 24 luglio 2017, giorno del deposito dell'istanza di definizione 24 luglio 2017).

L'operatore Telecom Italia dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato per i servizi *de quibus* sull'utenza n. 0571 920xxxx a far data 6 aprile 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Viceversa, la richiesta dell'istante *sub ii*) di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta alle *“innumerevoli telefonate di lagnanza al (...) Servizio Clienti”* non può essere accolta atteso che il mancato riscontro ai reclami relativi all'interruzione dei servizi può ritenersi, comunque, assorbito dalla misura indennitaria riconosciuta per il disservizio anzidetto. Infatti, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento di segnalazione e/o reclamo scritto da parte dell'istante inerente doglianze diverse e ulteriori dal malfunzionamento lamentato in istanza.

Infine, in accoglimento della richiesta dell'istante, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 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.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 10 novembre 2020;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 24 luglio 2017 dal Sig. xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 545,00 a titolo l'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per l'interruzione completa dei servizi di fonia e ADSL sull'utenza n. 0571 920xxxx;
- b) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato ai servizi fonia e ADSL sull'utenza n. 0571 920xxx a

**DELIBERAZIONE**  
**n. 100 del 10 novembre 2020**

far data 6 aprile 2017, fino alla fine del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1, lettera a) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È 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.

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**  
*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.)