



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 8 del 13 febbraio 2018**

<b>OGGETTO N. 6</b>	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



**Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia SpA**

**(GU14 N XX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 13 febbraio 2018,

**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”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

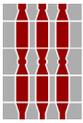
**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

*telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 14 settembre 2017 (prot. n. XXX/17) con cui XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione ai servizi voce e adsl relativi all'utenza privata XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la linea fissa risultava isolata dal 24 aprile 2017 e guasta dal 31 marzo 2017;
- b) il servizio adsl subiva un abbassamento della velocità sotto i 2 mega minimi garantiti dal contratto;
- c) le problematiche venivano ripetutamente reclamate.

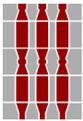
In base a tali premesse, l'istante chiede:

- l) il risarcimento del danno.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal retrocartellino guasti risultano diverse segnalazioni, la più importante delle quali verificatasi dal 24/04/2017 al 06/07/2017;
- b) tali problematiche sono determinate da guasti di particolare complessità esclusi dalla previsione dell'art. 15 delle Condizioni generali di contratto;
- c) per fornire un servizio più efficiente sono stati bonificati più di 1150 m di cavi;



d) il cliente ha la facoltà di recedere dal contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del servizio verificati attraverso il software certificato dall'Agcom;

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

### **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

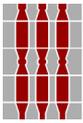
In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi dei commi 4 e 5 dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. La domanda di risarcimento danni dell'istante, in questa sede, va interpretata come richiesta di indennizzo (in conformità alle linee guida Agcom di cui alla delibera 276/13/CONS).

L'istante lamenta ripetuti malfunzionamenti che hanno interessato l'utenza XXXXX.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e 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 ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. incombendo sull'operatore l'onore della prova del proprio adempimento (*ex multis*, delibera Agcom n. 11/17/CIR).

A questo proposito, si richiama quanto ribadito, tra le altre, da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n. 936: "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. 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, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."

Ciò premesso, dalla documentazione in atti, risulta che l'istante ha prontamente reclamato all'operatore vari malfunzionamenti relativi all'utenza XXXXX e che l'operatore non li ha tutti



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

risolti nei termini contrattualmente previsti.

L'operatore ha prodotto copia del retrocartellino, attestante l'apertura e la chiusura dei trouble tickets, a seguito delle segnalazioni da parte dell'istante e dallo stesso risultano i seguenti disservizi che hanno interessato il servizio fonia: dal 31/03/2017 al 05/04/2017; dal 13/04/2017 al 15/04/2017; dal 24/04/2017 al 06/07/2017; dal 16/09/2017 al 21/09/2017.

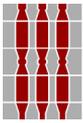
In relazione a tanto, spetta quindi all'istante, un indennizzo calcolato secondo il parametro di cui all'art. 5 comma 1 del Regolamento indennizzi, trattandosi di una completa interruzione del servizio voce. Considerato che, ai sensi dell'art. 15 delle condizioni generali abbonamento Tim si impegna a ripristinare i servizi entro il secondo giorno successivo alla segnalazione e, nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo, a riparare il guasto entro il terzo giorno successivo, nel computo tali giorni vanno decurtati.

I periodi indennizzabili sono pertanto: dal 03/04/2017 al 05/04/2017; dal 26/04/2017 al 06/07/2017; dal 18/09/2017 al 21/09/2017 (il guasto dal 13/04/2015 al 15/04/2017 si è risolto nei termini previsti) per un totale di 76 giorni. Fatti i conti (76 giorni X euro 5) spetta all'istante un indennizzo di euro 380,00.

Oltre a quanto sopra, va poi presa in considerazione la segnalazione n.0026063303, aperta il 05/10/2017 per parziale malfunzionamento (linea rumorosa) e di cui non si ha evidenza di chiusura; tale risulta ancora aperta alla data del 18/10/2017 data dell'ultima segnalazione agli atti, da considerare quale ultima evidenza probatoria del perdurare del disservizio. L'indennizzo va calcolato secondo il parametro di cui all'art. 5 comma 2, non trattandosi di completa interruzione del servizio, per un totale di 11 giorni (decurtate le 48 ore di cui Telecom dispone per la riparazione del guasto). Spetta pertanto all'istante un indennizzo di euro 27,50.

L'istante lamenta anche la lentezza della navigazione, inferiore ai parametri garantiti dall'operatore. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

All'articolo 8, comma 6, di detta delibera, è previsto che *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

*riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata" (Agcom, delibera n. 34/17/CIR), pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.*

Nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma complessiva di euro 407,50 (quattrocentosette/50), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento indennizzi, maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo.

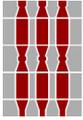
- **versare** all'istante la somma di euro 100 (cento) a titolo di spese di procedura.

**B) il rigetto** della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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



---

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

*(Avv. Rosalba Iannucci)*