

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] Poggiali /Telecom Italia [REDAZIONE]**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<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";
- 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. 146 del 9 aprile 2014 con cui la Sig.ra ████████ Poggiali 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 10 aprile 2014 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 6 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 settembre 2014;

**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:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La Sig.ra Poggiali, titolare di un contratto di fonia fissa con l'operatore Telecom Italia avente ad oggetto l'utenza n. [REDACTED], dichiara di aver subito l'interruzione del servizio ADSL per circa due mesi. L'istante segnalava la problematica in data 13 novembre 2013 e, in seguito all'intervento di un tecnico inviato dall'operatore, in data 15 novembre 2013, veniva sostituito il modem. Ciò non portava al ripristino del servizio, che tornava ad essere attivo solo in data 8 gennaio 2014, in seguito a nuovo intervento di incaricato della società Telecom Italia in data 7 gennaio 2014 e ciò nonostante il nuovo reclamo presentato dall'Avv. Lanzotti per l'istante in data 22 novembre 2013.

In data 8 gennaio 2014 parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

- 1) L'indennizzo per la mancata fornitura del servizio ADSL per due mesi;
- 2) L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- 3) Il rimborso per l' "inutile" acquisto di un nuovo modem;
- 4) Il rimborso delle spese di procedura di entrambe le fasi;
- 5) Il rimborso dei conti telefonici relativi al periodo di disservizio.

In data 12 maggio 2014, la società Telecom Italia ha fatto pervenire delle memorie, nelle quali rappresentava, in via preliminare, l'inammissibilità delle domande formulate in sede di definizione, stante l'assoluta incongruenza delle stesse rispetto a quelle presentate in sede di conciliazione della controversia, con conseguente violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Legge n. 249/97 e della Delibera n. 173/07/CONS. Nel merito, l'operatore specificava come, in realtà, non fosse possibile sostenere la mancata risposta ai reclami, stante l'intervento, su richiesta dell'utente stessa, dei tecnici Telecom Italia. Inoltre, il gestore rilevava come le fatture delle quali veniva richiesto il rimborso contenessero importi inerenti, anche, voci di spesa non inerenti il servizio ADSL e, quindi, non contestati. Infine, la compagnia telefonica eccepiva come la Sig.ra Poggiali non avesse dimostrato di aver subito l'effettiva interruzione del servizio ADSL; al contrario, la società Telecom Italia doveva considerarsi come adempiente dei propri obblighi, stante il pronto intervento dei tecnici.

In data 20 maggio 2014 la Sig.ra Poggiali, a mezzo del proprio difensore, ha presentato note di replica, con le quali, preliminarmente, eccepiva l'irricevibilità della memoria difensiva dell'operatore, stante lo scadere dei 30 giorni previsti per il deposito in data 10 maggio 2014; mentre la società Telecom Italia

aveva provveduto solamente in data 12 maggio 2014. Circa la presenza, contestata dal gestore, di domande “nuove” rispetto a quelle contenute nell’istanza di conciliazione, l’istante faceva riferimento alle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS, che impongono, piuttosto che una totale coincidenza delle domande, la coincidenza della questione in discussione. Circa il richiesto indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l’istante evidenziava come la risoluzione della problematica tecnica avveniva solamente dopo più solleciti indirizzati al gestore.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In via preliminare:

- deve rilevarsi, in primo luogo, la ricevibilità della memoria difensiva depositata dall’operatore Telecom Italia in data 12 maggio 2014. Difatti, se è vero che i trenta giorni posti a disposizione delle parti per il deposito di memorie difensive decorrenti dalla data di comunicazione di avvio del procedimento scadevano in data 10 maggio 2014, deve ugualmente considerarsi come la predetta data corrispondesse ad un sabato. Come è noto, [l’articolo 155, comma 4, c.p.c.](#), applicabile, per analogia, anche al caso in esame, stabilisce che qualora il termine per il compimento di un atto del processo cada in un giorno festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo. Il comma 5 del medesimo articolo 155 (introdotto dalla Legge n. 263 del 2005) ha poi esteso la proroga prevista dal comma 4 anche ai termini per il compimento di atti processuali svolti fuori dell’udienza che scadono nella giornata del sabato. Ne consegue la tempestività della memoria depositata dal gestore convenuto.

- circa le domande formulate sub 1) e sub 5), per la quale l’operatore ha richiesto la dichiarazione di inammissibilità, stante la mancata, espressa formulazione delle stesse richieste in sede di formulario UG, con conseguente violazione dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ai sensi della Legge n. 249/97, deve ricordarsi come le “Linee Guida” in materia di risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, approvate con Delibera n. 276/13/CONS, specificano come sia necessario verificare, *in primis*, la coincidenza sostanziale dell’oggetto fra le due istanze; tale “coincidenza” può interpretarsi in maniera più sfumata circa le richieste presentate. In virtù del criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, riportato dalla delibera sopra citata, la presentazione di una richiesta risarcitoria, di per sé inammissibile ai sensi dell’art. 19 dell’Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte. Pertanto, la richiesta di indennizzo per l’interruzione del servizio o la richiesta di rimborso dei conti telefonici emessi in relazione al periodo di disservizio dovranno considerarsi, in questa ottica, come ammissibili.

- stesse considerazioni non possono valere circa la domanda formulata sub 2): la richiesta di un indennizzo per mancata risposta al reclamo deve ritenersi assolutamente specifica e non è possibile rinvenire in una generica richiesta di risarcimento del danno anche un’istanza formulata in tale senso. Deve rilevarsi, pertanto, come in sede di formulario UG non sia stata presentata alcuna richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, con la conseguenza che la stessa debba considerarsi inammissibile per violazione dell’obbligatorietà del tentativo di conciliazione imposta dalla Legge n. 249/97.

- infine, circa le richieste formulate sub 3) e 4), si ricorda come, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. La richiesta di rimborso delle spese legali sostenute, o degli esborsi per l’acquisto di un modem devono considerarsi come richieste puramente risarcitorie, insuscettibili di essere reinterpretate come richieste di indennizzo e, pertanto, come tali, inammissibili.

Nel merito, la domanda formulata dalla Sig.ra Poggiali nei confronti della Società Telecom Italia può trovare, parzialmente, accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

La Sig.ra Poggiali lamenta di aver subito l'interruzione del servizio ADSL dal 13 novembre 2013 fino all'8 gennaio 2014. Tale disservizio è stato segnalato anche a mezzo di reclamo scritto presentato dal difensore dell'istante. Tuttavia, la stessa circostanza che l'operatore abbia inviato, in data 15 novembre 2013, un proprio tecnico, dimostra come lo stesso fosse ben conscio della problematica in cui l'istante era incorsa.

Sotto altro profilo, non grava sull'utente l'onere di dimostrare che un disservizio sia effettivamente esistito, ma semplicemente che tale circostanza sia stata segnalata al gestore.

Il gestore convenuto, pertanto, è stato più volte sollecitato, da parte della Sig.ra Poggiali, circa l'interruzione del servizio ADSL e, al riguardo, l'operatore Telecom Italia non ha fornito alcun tipo di giustificazione circa la presenza della problematica tecnica; al contrario, la presenza del "retrocartellino", attestante l'intervento di un incaricato del gestore, conferma la presenza stessa di un disservizio.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, 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 il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nell'ipotesi in esame, l'operatore Telecom Italia non ha fornito alcuna dimostrazione di aver adempiuto alle obbligazioni sullo stesso gravanti in virtù del contratto sottoscritto.

Si evidenzia, pertanto, una responsabilità in capo al gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per la totale interruzione del servizio e per il parziale funzionamento dello stesso.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 13 novembre 2013, data in cui è stata evidenziata, per la prima volta, l'interruzione del servizio ADSL, e il *dies ad quem* nel giorno 8 gennaio 2014, data in cui l'istante dà atto della cessazione del malfunzionamento.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS che, "*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, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 285,00 (euro 5,00 x 57 giorni di malfunzionamento).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (od a rimborsare, laddove sia già avvenuto il pagamento) i costi addebitati nel periodo oggetto dell'istanza (13 novembre 2013 – 8 gennaio 2014) unicamente in relazione al servizio ADSL; gli ulteriori costi addebitati nei conti telefonici, difatti, devono ritenersi non contestati e, come tali, dovuti.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 9 aprile 2014 dalla Sig.ra [REDACTED] Poggiali nei confronti di Telecom Italia [REDACTED] che l'operatore provveda:

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

- a) l'importo di euro 285,00 a titolo di indennizzo per la subita interruzione del servizio ADSL;
- b) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) in relazione a quanto richiesto unicamente per il servizio ADSL, per il periodo intercorrente dal 13 novembre 2013 all'8 gennaio 2014.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 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.

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.

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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 101 del 15 giugno 2015**

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*