

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Baden [REDACTED] /Telecom Italia**
[REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<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

IL 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. 135 del 27 marzo 2014 con cui la società Baden [REDACTED] (di seguito, per brevità, Baden) 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 [REDACTED] (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 2 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 5 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 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 società istante, intestataria di un contratto di fonia fissa di tipo business con la società Telecom Italia per le linee n. [REDACTED], n. [REDACTED], n. [REDACTED], n. [REDACTED] e n. [REDACTED], che servono l'albergo Castello di [REDACTED] Relais, ha evidenziato, a far data dal 30 dicembre 2009, una serie di problematiche tecniche (brusii di fondo, linee isolate, voci metalliche, interruzioni temporanee delle comunicazioni). Intervenivano più volte i tecnici del gestore, ma sempre in ritardo e mai risolvendo le problematiche riscontrate.

In data 20 gennaio 2014 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la CCIAA di [REDACTED], tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione dell'operatore convenuto.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto "la corresponsione da parte di Telecom Italia [REDACTED] di un indennizzo forfettario pari ad euro 25.000,00".

In data 30 aprile 2014, nel rispetto dei termini procedurali, il gestore Telecom Italia ha fatto pervenire propria memoria difensiva. Con la predetta memoria, l'operatore, in via preliminare, contestava la formulazione nei suoi confronti di una richiesta puramente risarcitoria, inammissibile ai sensi di quanto statuito dall'art. 19, Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS. Nel merito, la compagnia telefonica contestava ogni addebito, rappresentando come la società istante non fornisse prova del disservizi che avrebbero subito le linee oggetto del contendere.

In data 5 maggio 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la società Baden ha depositato memorie di replica con le quali rappresentava la natura di struttura turistica "di lusso" dell'albergo Castello di [REDACTED] Relais, gestito da parte istante, e l'assoluta necessità, in relazione alla predetta attività, di avere un servizio telefonico pienamente funzionante. Inoltre, la società istante provvedeva ad individuare in 22.600,00 euro complessivi gli indennizzi dovuti per i disservizi verificatisi (per interruzione totale del servizio, per irregolarità nella fornitura del servizio, per mancata risposta al reclamo). Difatti, i giorni complessivi di totale interruzione del servizio segnalati sarebbero 82 (considerati anche i giorni di interruzione subiti dal 25 aprile 2014 in poi). I giorni di malfunzionamento del servizio complessivamente considerati nell'arco del periodo dicembre 2009 – ottobre 2013, dovrebbero individuarsi in 182 giorni all'anno, per un totale di 728 giorni indennizzabili. Inoltre, parte istante sottolineava che, su numerosissime segnalazioni inviate alla società Telecom Italia, solamente due volte perveniva risposta al reclamo, con conseguente diritto al versamento di euro 300,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sui disservizi riscontrati da parte della società

DELIBERAZIONE
n. 103 del 15 giugno 2015

istante sulle linee telefoniche oggetto di contratto di fonia di tipo business con il gestore Telecom Italia in un arco di tempo dal dicembre 2009 al mese di aprile del 2014.

In via preliminare:

- si rileva che, con riferimento alla domanda formulata da parte dell'istante, 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. Ciò premesso, anche se la società Baden utilizza, nelle richieste, la parola "indennizzi" deve rilevarsi come la richiesta formulata faccia riferimento ad elementi tipici del danno patrimoniale e non patrimoniale: esclusa, quindi, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

- circa la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi come tale specifica domanda venga formulata per la prima volta in sede di note di replica da parte della società istante. Poiché tale richiesta non è stata presentata in sede di conciliazione della controversia, la pronuncia in merito si risolverebbe in una violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Legge n. 249/97 e della Delibera n. 173/07/CONS. Ne consegue l'inammissibilità, in questa sede, della predetta richiesta.

- per le stesse motivazioni (obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Legge n. 249/97 e della Delibera n. 173/07/CONS) non potrà considerarsi ammissibile la domanda di liquidazione dell'indennizzo per la totale interruzione del servizio che la società istante dichiara di aver subito a partire dal 25 aprile 2014, poiché è evidente che, anche su tale specifica domanda, non è stato preventivamente esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. Anche tale domanda, pertanto, dovrà considerarsi inammissibile.

Nel merito, sul malfunzionamento dei servizi attivati sulle linee intestate alla società istante e perdurati dal mese di dicembre 2009 al mese di ottobre 2013, la domanda può trovare, parzialmente, accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

Sul punto, parte istante produce una certa quantità di missive indirizzate al gestore telefonico (anche telegrammi), atte a dimostrare come, effettivamente, nel corso degli anni, la società Baden abbia subito numerosi disservizi telefonici, costituiti sia nell'interruzione totale del servizio, che nel suo malfunzionamento parziale.

La società Telecom Italia, nelle memorie depositate, si limita ad osservare, al riguardo, come l'utente non avrebbe dimostrato né che si siano verificati i disservizi, né che siano mai stati segnalati al gestore.

Al contrario, parte istante ha prodotto, nel corso della procedura di definizione, numerosa documentazione attestante la segnalazione dei disservizi subiti; non cade, inoltre, sull'utente l'onere probatorio di dimostrare di aver subito effettivamente un disservizio.

La società Baden, inoltre, fornisce una precisa quantificazione delle giornate di totale interruzione del servizio subite e delle giornate di malfunzionamento; l'operatore Telecom Italia, al riguardo, non ha formulato alcuna osservazione, con la conseguenza che tali dati non dovranno considerarsi come contestati.

Il gestore convenuto, pertanto, è stato più volte sollecitato, da parte della società Baden, circa il malfunzionamento delle linee che servivano l'albergo e, al riguardo, l'operatore Telecom Italia non ha

fornito alcun tipo di giustificazione circa i disservizi segnalati.

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.

Circa il periodo di malfunzionamento, seguendo le indicazioni fornite da parte istante, i giorni totali di interruzione dovranno essere conteggiati in 76 (devono escludersi i giorni di interruzione relativi al mese di aprile 2014, per le motivazioni già riportate). I giorni di parziale funzionamento, invece, saranno 728.

Deve, infine, richiamarsi, nel caso specifico, quanto disposto dall'art. 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, il quale precisa che *“nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”*. Deve considerarsi, inoltre, il principio di proporzionalità espresso dall'articolo 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, a mente del quale gli importi degli indennizzi *“devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato”* (cfr. punto III 5.3 delle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS). Nel caso specifico, pertanto, pur in presenza di cinque diverse utenze interessate dal disservizio, l'indennizzo dovrà essere applicato in misura unitaria, onde non incorrere nella violazione del principio di equità e del principio di proporzionalità.

Per il calcolo dell'indennizzo per il totale disservizio delle linee, 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”*. L'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS prevede che *“se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”*. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 760,00 (euro 5,00 x 2 x 76 giorni di malfunzionamento).

Per il calcolo dell'indennizzo circa i periodi di parziale malfunzionamento del servizio, l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS precisa che, *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*. L'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS prevede che *“se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi*

DELIBERAZIONE
n. 103 del 15 giugno 2015

liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 3.640,00 (euro 2,50 x 2 x 728 giorni di malfunzionamento parziale).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

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

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 27 marzo 2014 dalla società Baden [REDACTED] nei confronti di Telecom Italia [REDACTED], che l'operatore provveda a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- 1) l'importo di euro 760,00 a titolo di indennizzo per la totale interruzione del servizio;
- 2) l'importo di euro 3.640,00 a titolo di indennizzo per il parziale malfunzionamento del servizio;
- 3) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 delibera 173/07/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui ai precedenti punti 1) 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.

DELIBERAZIONE
n. 103 del 15 giugno 2015

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
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini