

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XX XXXXXXXX XXX
XXXX XXXXXXX XXX /Telecom Italia XXX**

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

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. 394 del 16 maggio 2013 con cui la società XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX XXX 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 XXX (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 16 maggio 2013 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 15 ottobre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 novembre 2013;

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. La posizione della Società istante

XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX XXX (di seguito, per brevità, XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX) dichiara di aver aderito, nel maggio 2012, a più contratti con l'Operatore Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) per l'attivazione del servizio "Impresa semplice", il quale, tramite un router marca Cisco ed una linea isdn avrebbe permesso l'accorpamento di quattro linee telefoniche (XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX) e il trasferimento di chiamata verso il mobile XXXXXXXXXXXX, al costo di 152,00 euro al mese. Al momento della sottoscrizione, veniva garantita la compatibilità con il centralino già in possesso della Società istante. Dopo l'attivazione dei suddetti contratti, avvenuta in data 3 agosto 2012, l'impianto e le linee risultavano malfunzionanti e, in seguito all'intervento del tecnico in data 8 agosto 2012, parte istante apprendeva dell'incompatibilità fra il preesistente centralino e il router; il servizio di trasferimento di chiamata non veniva mai attivato e non era possibile verificare le chiamate in uscita dalle singole camere dell'albergo XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX.

Venivano effettuati solleciti per la risoluzione delle problematiche verificatesi, tutti rimasti senza riscontro.

In base a tali premesse, XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX ha richiesto:

- 1) Lo storno delle fatture emesse dalla stipula del contratto "ad oggi";
- 2) Il "mantenimento dei numeri in oggetto, con passaggio dal sistema voip a quello analogico ISDN";
- 3) Un indennizzo pari alla somma di 25.000,00 euro.

2. La posizione dell'Operatore

In data 20 giugno 2013 la Società Telecom Italia ha fatto pervenire memorie difensive. Tuttavia, si rileva come la comunicazione di avvio del procedimento in oggetto sia stata inviata (ed è stata ricevuta) dal Gestore convenuto in data 16 maggio 2013. Nella predetta comunicazione venivano assegnati 30 giorni dal ricevimento come termine perentorio per il deposito di note difensive. Pertanto, le memorie avrebbero dovuto essere prodotte entro il 15 giugno 2013, con la conseguenza che le note depositate dal Gestore dovranno considerarsi tardive e, come tali, irricevibili.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda presentata dalla Società istante di cui al punto 2), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia, così come esplicito chiaramente anche dalla Delibera 276/13/CONS, è 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, non è possibile dare seguito, in questa sede, alla richiesta di "mantenimento dei numeri in oggetto, con passaggio dal sistema voip a quello analogico ISDN", non essendo oggetto contemplato dall'Allegato A della Delibera 173/07/CONS;

Per quanto riguarda la domanda formulata sub 3), si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Anche se XX XXXXXXX XXX XXXX XXXXXXX utilizza, nelle richieste, la parola "indennizzi" deve rilevarsi come la richiesta formulata nel terzo punto faccia riferimento ad elementi tipici del danno patrimoniale e non patrimoniale e, pertanto, esclusa 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. Peraltro, deve rilevarsi che, seppure in sede di conciliazione della controversia non sia stata presentata espressamente una richiesta di risarcimento o di indennizzo, la domanda formulata sub 3) dovrà considerarsi, nei limiti sopra esposti, comunque ammissibile, in considerazione dell'identità dell'oggetto del contendere contenuto nel formulario UG e nel formulario GU14, ed in considerazione di quanto espressamente precisato dall'Autorità Garante nell'art. III.1.2 delle Linee Guida approvate con Delibera n. 276/13/CONS: *"il contenuto delle singole richieste di parte ... può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che ... la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare."*

Infine, sempre in via preliminare, deve rilevarsi come, successivamente alla data perentoriamente prevista per il deposito di memorie e di repliche, l'Associazione Federconsumatori, in nome e per conto de XX XXXXXXX XXX XXXX XXXXXXX, abbia fatto pervenire a questo Ufficio ulteriore documentazione riguardante la pratica in oggetto, nonché ulteriori informazioni circa l'andamento del contratto stipulato con la Società Telecom Italia. È evidente come tali osservazioni e la produzione della predetta documentazione debbano considerarsi come tardivamente depositati e, come tali, irricevibili.

Nel merito, la richiesta formulata dalla parte istante deve considerarsi fondata, nei termini e nei limiti che si vanno ad esporre.

Risultano allegate all'istanza di definizione della controversia numerose missive, sia de XX XXXXXXX XXX XXXX XXXXXXX, che dell'Associazione Federconsumatori, intervenuta in difesa della Società istante, dirette all'Operatore Telecom Italia, contenenti precisi reclami circa l'incompatibilità, a differenza di quanto promesso in sede precontrattuale, del router installato con il preesistente centralino de XX XXXXXXX XXX XXXX XXXXXXX, con conseguenti difficoltà di gestione delle linee dell'albergo, e circa la mancata attivazione del servizio di trasferimento di chiamata. Si evidenzia come l'opuscolo informativo consegnato alla Società istante in sede precontrattuale e prodotto unitamente all'istanza di definizione, specifichi con chiarezza che l'uso del router ricompreso nell'offerta non avrebbe comportato il cambiamento del centralino preesistente.

Le missive sopra citate e la documentazione precontrattuale non sono state contestate dell'Operatore convenuto.

Si ritiene sussistere, pertanto, in capo al Gestore Telecom Italia, un inadempimento contrattuale ai sensi dell'art. 1218 c.c. ed ai sensi di quanto statuito in tema di continuità e standard minimi di fornitura del servizio, nonché degli oneri informativi gravanti sull'operatore nei confronti degli utenti, da parte della Delibera 173/09/CSP, in relazione ai malfunzionamenti lamentati nell'istanza GU14 sia in

relazione al servizio centralino, che al servizio di trasferimento di chiamata, con conseguente diritto, per la società istante, a vedersi riconoscere il relativo indennizzo.

Preme in ogni caso sottolineare come la fornitura del servizio centralino e del servizio di trasferimento di chiamata siano da considerarsi accessori rispetto alla fornitura del servizio voce ed ADSL, oggetto principale del contratto sottoscritto da XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX con la compagnia telefonica.

Circa il periodo indennizzabile, si evidenzia come lo stesso abbia avuto inizio, in entrambi i casi, nel mese di agosto 2012 (3 agosto 2012, data di attivazione del contratto, come si evince dalle fatture allegate all'istanza – *dies a quo*) e che possa considerarsi perdurare fino alla data dell'udienza di discussione (6 novembre 2013 – *dies ad quem*).

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera 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*". Il comma 4 precisa che il valore dell'indennizzo giornaliero, "*nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori*", dovrà essere determinato secondo quanto statuito dall'art. 3, comma 4 del Regolamento, il quale specifica che "*nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00*". Infine, l'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari".

Nel caso che oggi ci occupa, nei conti telefonici prodotti unitamente all'istanza è presente un canone "unitario" per tutti i servizi forniti dall'operatore, che non consente di individuare quale somma possa riferirsi specificamente all'utilizzo del servizio centralino o al servizio di trasferimento di chiamata. In ogni caso, la durata del disservizio, superiore ad un anno, consente di considerare applicabile l'importo massimo previsto, per entrambi i servizi che non sono stati forniti, pari ad euro 300,00, da duplicarsi in considerazione della tipologia contrattuale di tipo "affari" oggetto del contendere e, quindi, l'indennizzo da versare nel caso specifico sarà di complessivi euro 1.200,00 (euro 300,00 x 2 x due servizi di tipo accessorio che non sono stati forniti).

XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX, inoltre, avrà diritto allo storno (o al rimborso, laddove la Società istante abbia già proceduto con il pagamento) degli importi fatturati da parte dell'operatore Telecom Italia per il servizio di centralino e per il servizio di trasferimento di chiamata per il periodo intercorrente fra il 3 Agosto 2012, data di attivazione del contratto, ed il 6 novembre 2013, data di svolgimento dell'udienza di discussione GU14.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 80,00 (ottanta/00) considerato il parziale accoglimento delle richieste.

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 18 marzo 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 16 maggio 2013 dalla società XX XXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX XXX nei confronti di Telecom Italia XXX, che l'operatore provveda:

- 1) a corrispondere mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) la somma di € 1.200,00 (milleduecento/00) per il mancato funzionamento del servizio centralino e di trasferimento di chiamata;
 - b) la somma di euro 80,00 (ottanta/00) per le spese di procedura:
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della società istante mediante lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) in relazione a quanto richiesto per il servizio centralino ed il servizio di trasferimento di chiamata verso il numero mobile XXXXXXXXXXXX, per il periodo intercorrente dal 3 agosto 2012 al 6 novembre 2013.

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.

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