# CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

## UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

---

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI (CO.RE.COM.)

**Deliberazione n. 62/2016**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA MB xxxxxxxxx S.R.L. / TELECOM ITALIA S.P.A.

L'anno duemilasedici, il giorno 22 del mese di settembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

| | | | Pres. | Ass. |
|---|---|---|---|---|
| 1. | LAMORTE Giuditta | Presidente | **x** | |
| 2. | CORRARO Armando Nicola | Componente | | **x** |
| 3. | LAGUARDIA Gianluigi | Componente | **x** | |
| 4. | RAPOLLA Morena | Componente | **x** | |
| 5. | STIGLIANO Carmine Sergio | Componente | | **x** |

**DELIBERA N. 62 /2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**
**MB xxxxxxxxx S.R.L. / TELECOM ITALIA S.P.A.**

**(GU14 n. 1148/C del 2/02/2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 22 settembre 2016

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

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

VISTA la L.R. n.20/2000 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com."

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito "Regolamento";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*";

VISTA l'istanza dell'utente MB Xxxxxx SRL presentata in data 02/02/2016, prot. n.1148/C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

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

La società istante, titolare dell'utenza telefonica 097X.XXXXXX, lamenta l'interruzione del servizio Adsl fornito dall'operatore Telecom Italia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria in atti la società istante ha rappresentato quanto segue:

in data 1° luglio 2015 la MB Xxxxxx S.r.l., titolare dell'utenza *business* n. 0975.383058, contattava il Servizio Clienti di Telecom Italia per richiedere il cambio di linea da Voip a RTG.

Il giorno seguente veniva riattivato il solo servizio voce mentre la linea Adsl, nonostante i numerosi reclami telefonici al Servizio Clienti di Telecom Italia ed il sollecito inviato a mezzo fax in data 27 luglio 2015, restava interrotta sino al 18 agosto 2015, data in cui il servizio veniva finalmente ripristinato.

Lamenta, dunque, che "*per quasi due mesi … l'attività MB Xxxxx ha dovuto fare a meno della linea ADSL a causa di un disservizio causato dalla Telecom in fase di gestione della richiesta di cambio linea con evidenti pregiudizi per la stessa, in modo particolare per ciò che concerne i rapporti con fornitori e clienti*".

In data 26 gennaio 2016 la società istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia la MB Xxxxxxx ha chiesto:

1) "*Indennizzo per interruzione del servizio internet*";

2) "*Indennizzo per mancata risposta ai reclami*";

3) "*Spese di procedura*".

Successivamente, con memoria difensiva dell'11 maggio 2016, trasmessa nel rispetto dei termini procedimentali, la società istante ha reiterato le proprie difese allegando, in particolare, il fax di reclamo inviato a Telecom Italia in data 27 luglio 2015,

comprensivo del rapporto di avvenuta trasmissione.

## 2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, con memoria difensiva del 6 maggio 2016, trasmessa nel rispetto dei termini procedimentali, ha eccepito che non risulta pervenuta nessuna segnalazione in merito al disservizio *de quo*, precisando, in particolare, che dal proprio "retro-cartellino" – strumento istituito per "tracciare" tutte le vicende relative all'utenza telefonica, in ossequio ai principi dettati dall'Agcom – non risulta nessuna segnalazione di guasto per l'utenza in questione; pertanto, in mancanza di reclami, l'operatore non può essere ritenuto responsabile per eventuali malfunzionamenti della linea, non essendo stato messo neppure in condizione di provvedere alla loro risoluzione.

Sulla base di quanto sopra, Telecom Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

## 3. Motivazione della decisione.

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

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, trattandosi di domanda nuova rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG e, come tale, insuscettibile di essere trattata in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Parimenti inammissibile è la domanda rassegnata nelle conclusioni della memoria difensiva di parte istante, ovvero "*altri indennizzi ex del. 73/11 cons*", non solo poiché formulata per la prima volta in sede di definizione della controversia, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ma anche perché del tutto generica e indeterminata, risolvendosi in una "clausola di stile" suscettibile di aprire un contraddittorio potenzialmente esteso a richieste non espressamente formulate in istanza.

Nel merito.

La società istante lamenta l'interruzione del servizio Adsl protrattasi dal 2 luglio 2015 al 18 agosto 2015 e chiede la liquidazione del corrispondente indennizzo.

La domanda è fondata, nei termini che seguono.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in

modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle 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 in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente 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 del codice civile.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che il servizio Adsl attivo sull'utenza della parte istante ha cessato completamente di funzionare dal 2 luglio 2015 al 18 agosto 2015. In particolare, l'istante ha dedotto di avere contattato più volte il Servizio Clienti *business* di Telecom Italia per segnalare il guasto e per sollecitare l'intervento tecnico che, nonostante le promesse degli operatori del Call Center, non veniva effettuato. Soltanto dopo l'invio del fax del 27 luglio 2015, con cui sollecitava la risoluzione del problema (v. doc. 1 allegato alla memoria difensiva), l'istante riceveva la visita del tecnico a cui seguiva, in data 18 agosto 2015, il regolare ripristino del servizio.

Tali circostanze non sono state contestate da Telecom Italia che, nel presente procedimento, si è limitato ad eccepire la "*mancanza di reclami*" ed il conseguente esonero di responsabilità del gestore convenuto, poiché impossibilitato – in mancanza, appunto, di idonea segnalazione – ad avere conoscenza del guasto ed a porvi rimedio.

In realtà, tale assunto è contraddetto dal documento prodotto in atti dalla società istante, consistente nel reclamo del 27 luglio 2015, inviato in pari data a Telecom Italia, con cui la MB Xxxxxx dava atto del mancato funzionamento del servizio Adsl e sollecitava l'intervento tecnico più volte preannunciato dagli operatori del Call Center "*al fine di risolvere il tutto*".

A fronte di quanto sopra, l'operatore Telecom Italia non ha fornito nessuna prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, così come previsto dal contratto e dalla normativa di settore sopra richiamata, omettendo di gestire con la dovuta tempestività la problematica segnalata dal proprio cliente.

In tale contesto, pertanto, deve dichiararsi la responsabilità della società Telecom Italia ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il mancato funzionamento del servizio in questione, con conseguente diritto della parte istante alla liquidazione del corrispondente indennizzo.

Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso si estende dal 2 luglio 2015 al 18 agosto 2015, per un totale di 47 giorni.

Nello specifico, pertanto, la società Telecom Italia dovrà provvedere al pagamento dell'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del regolamento in materia di indennizzi approvato con la delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede 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*", da computarsi, nel caso di specie, in misura pari al doppio – trattandosi di utenza *business* – ai sensi dell'art. 12, comma 2, del regolamento stesso.

Ne consegue che la società istante, in relazione al mancato funzionamento del servizio Adsl sull'utenza 0975.383058, ha diritto ad un indennizzo di € 470,00 (€ 10,00 moltiplicati per i 47 giorni compresi nel periodo sopra indicato).

Con riguardo, infine, alle spese di procedura, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante la somma forfettaria di € 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

4. **Conclusioni.**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

**Delibera**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza presentata dalla società MB Xxxxxx S.r.l. nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) euro 470,00 a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio Adsl, come da parte motiva.

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale

del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia