



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

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

Deliberazione n. 23/2014

OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **CONTRATTI TELECOM** CONTRO
TELECOM ITALIA s.p.a.

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

Sono presenti i Signori

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

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

Definizione della controversia

Rif.: GU14 del 05 Novembre 2014 Prot. n. 10957/C
contro
TELECOM ITALIA S.P.A.

DELIBERA N. 23 del 23 luglio 2014

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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” ed, in particolare, l’art. 1, comma 13, che prevede l’istituzione, quale organo funzionale dell’Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all’Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la “Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.”;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l’Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell’AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com. Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” (di seguito, “Regolamento”);

VISTA la delibera dell’AGCOM n. 529/09/CONS, recante “Approvazione 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'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

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

VISTA l'istanza presentata dall'utente in data 17 ottobre 2013 acquisita il 5 novembre 2013 al Prot. n. 10957/C nei confronti di Telecom Italia Italia S.p.a.;

VISTA la nota del 05.11.2013, Prot. 10991/C del 06.11.2013, inviata a mezzo fax alla parte istante ed a Telecom Italia S.p.a. con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie, nonché un ulteriore termine per controdeduzioni;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 20.12.2013, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

VISTO il verbale di udienza n.145/2013, con il quale il responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 18, comma 4, dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, ha trattenuto in definizione la controversia, deferendola all'organo competente a norma dell'art. 19 del medesimo Allegato A);

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

In data 17 ottobre 2013, il sig. [redacted] presentava istanza di definizione acquisita al prot. n. 10957/C del 5.11.2013, assumendo, nei propri scritti difensivi il malfunzionamento /interruzione della linea ADSL per oltre 18 mesi, la mancata risposta ai reclami, la persistenza del malfunzionamento nonostante i tecnici ritenessero di avere risolto il problema e di avere segnalato il disservizio al Call Center nonché a mezzo di molteplici raccomandate.

Chiedeva quindi il rimborso dei canoni per non aver potuto usufruire del servizio, nonché la corresponsione di un indennizzo ai sensi del regolamento approvato con delibere 173/07/CONS. e 73/11/CONS.

Convocate ritualmente le parti, all'udienza del 20.12.2013, comparivano per la parte istante gli avv.ti [redacted] Marianna e Angelo [redacted] nonché per la Telecom Italia s.p.a. interveniva telefonicamente l'avv. Nunziana Gaetano. Si evidenzia che in data 02.12.2012, la stessa società faceva pervenire memoria difensiva acquisita al Protocollo al n. 11997/C, nella quale, con riferimento all'istanza de qua, rilevava la mancata ricorrenza di guasti e reclami per gli anni 2012 e 2013, ma solo fino al 2011, tutti chiusi entro i termini delle CGA, concludendo quindi con la richiesta di rigetto della domanda di indennizzi e/o danni avanzata nei propri confronti, stante l'infondatezza in fatto e diritto. In uno alla cennata memoria difensiva allegava retrocartellino guasti e fatture conti nn.5/11, 6/11, 2/12.

All'udienza del 20.12.2013 summenzionata, la Telecom Italia s.p.a. come sopra intervenuta, si riportava alle memorie depositate, offrendo, a titolo meramente conciliativo, la somma di € 500,00.

L'istante si riportava all'istanza ribadendo il malfunzionamento continuo del servizio, a far data dal 14.01.2010 a tutto il 31.08.2011 ed insisteva nella richiesta di applicazione dell'art. 5 della Delibera 73/11/CONS, comprese le spese di procedura. Evidenziava altresì l'inadempimento dell'azienda rispetto agli obblighi scaturenti dall'applicazione delle linee guida in merito al riconoscimento degli indennizzi automatici.

All'udienza del 20.12.2013, il Responsabile del procedimento tratteneva la questione in definizione.

2. Motivi della decisione

2.a In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione di tale controversia spetta al Comitato regionale per le comunicazioni.

2.b Si osserva, inoltre, che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

Malfunzionamento/interruzione della linea ADSL

Orbene, deduce in primis l'istante il malfunzionamento/interruzione della linea Adsl per oltre 18 mesi, senza ulteriore specificazione temporale. Adduce altresì la persistenza del malfunzionamento, nonostante l'intervento di personale tecnico e nonostante i reclami effettuati al call center, nonché a mezzo di molteplici raccomandate.

Nessuna documentazione di parte istante si rinviene dall'incartamento.

Telecom Italia s.p.a., a mezzo della memoria fatta pervenire, riferisce testualmente che *“nel corso del 2010 fino al luglio 2011, si rilevano frequenti segnalazioni di guasto adsl HTV”*. Ed ancora: *“l'ultima segnalazione guasto risale al 31.08.2011”*. *“Non si rilevano guasti per il 2012, 2013”*. Allega altresì retrocartellino guasti relativo all'arco temporale richiamato, ossia gennaio 2010- agosto 2011.

In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 codice civile ed al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Alla luce della documentazione acquisita, ancorchè l'istanza debba ritenersi carente, sotto il profilo probatorio, nonché priva di specificazione precisa delle date di insorgenza del disservizio e di cessazione dello stesso, in base ai principi che governano la distribuzione dell'onere della prova innanzi richiamati, occorre considerare che agli atti vi è riconoscimento esplicito da parte di Telecom Italia s.p.a. di frequenti segnalazioni guasti nel corso del 2010 e fino a luglio 2011. Arco temporale, quest'ultimo, sostanzialmente coincidente con i 18 mesi addotti dall'istante.

Il riconoscimento effettuato dalla società nella memoria difensiva in atti, può trattarsi a principio di prova dell'inesatto adempimento dell'obbligazione sulla stessa gravante.

Può dunque ritenersi che effettivamente, nel periodo summenzionato, l'utente abbia patito il lamentato malfunzionamento alla linea ADSL. Ciò è ulteriormente confermato dal retrocartellino guasti, dal quale si rilevano le date di segnalazione guasto e, mentre con riferimento ad alcune di queste è indicata *“la data fine disservizio”*, per altre è riportata la sola *“data chiusura TT”*, ossia chiusura Trouble ticket. Per queste ultime non è dato stabilire se effettivamente alla segnalazione del guasto abbia fatto seguito e, eventualmente, in quale data la soluzione del disservizio.

Pertanto, relativamente alle prime, ossia le segnalazioni che recano la data di fine del disservizio e per le quali risulta provata la soluzione dello stesso, solo riferitivamente alla segnalazione del 24 dicembre (fine disservizio 30 dicembre 2010) si evince che il guasto è stato riparato oltre il termine di franchigia di 48 ore prevista dalla Carta dei Servizi Telecom s.p.a., con un ritardo, quindi di giorni 4.

Invece, con riferimento alle altre segnalazioni, come pure si evince dal retrocartellino guasti, per le quali è indicata la sola data di chiusura del Trouble ticket, occorre evidenziare che quest'ultima, da sola, non può comprovare la risoluzione del disservizio (cfr. Delibera n. 66/14/CIR) anche in

considerazione del fatto che le successive segnalazioni non avrebbero ragione d'essere, laddove il malfunzionamento fosse stato definitivamente risolto.

Pertanto, si ritiene che possa trovare accoglimento la richiesta di indennizzo dell'istante a cagione della irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per un numero di 334 giorni, calcolato nel seguente modo.

I giorni complessivi di malfunzionamento della linea adsl si intendono come quelli successivi alle segnalazioni guasti a cui non ha fatto seguito, come si evince dal retrocartellino, la fine del disservizio. Più precisamente, i giorni di malfunzionamento vanno calcolati assumendo, quale dies a quo, il giorno di segnalazione del disservizio da parte dell'utente - con decurtazione del periodo di franchigia delle 48 ore previste dalla Carta dei Servizi per la soluzione del guasto - e quale dies ad quem, il giorno che precede la successiva data di soluzione del disservizio, riportata nel retrocartellino. Si elencano distintamente, i periodi di malfunzionamento calcolati nel predetto modo:

-) dal 12.04.2010 al 5.11.2010 = 208 gg.

-) dal 05.03.2011 al 1°.07.2011 = 119 gg.

-) dal 06.07.2011 al 12.07.2011 = 7 gg.

Per un totale, come detto, di 334 giorni di malfunzionamento, ai quali vanno sommati i 4 giorni di ritardo con cui è stato risolto il guasto segnalato il 24.12.2010, per un totale complessivo, quindi, di 338 giorni di malfunzionamento, il quale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di € 2,50 *pro die* secondo il disposto di cui all'art. 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 731/11/CONS.

Diversamente, la richiesta dell'istante di rimborso dei canoni per non aver potuto usufruire del servizio, non può trovare accoglimento in considerazione del fatto che l'utente ha comunque usufruito del servizio Adsl sia pure con discontinuità.

Mancata risposta ai reclami

Stabilisce l'art. 11, comma 1, dell'Allegato A) al Regolamento Indennizzi, che: "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

L'utente deduce la mancata risposta ai reclami. Telecom Italia s.p.a. resiste adducendo l'assenza di reclami scritti. Agli atti non risulta acquisito alcun documento che possa ricondursi alla fattispecie del reclamo, così come definita dall'art. 1, comma 1, lettera d) allegato A, della delibera n. 179/03/CPS, per cui la richiesta dell'utente, sul punto, non può trovare accoglimento.

Sulle spese del procedimento

Ai sensi dell'art. 19 comma 6 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS "(...) l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Pertanto, considerato anzitutto che l'istante, pur presente alle procedure di conciliazione e di definizione, ha lasciato trascorrere ben oltre tre anni dal di di insorgenza del disservizio a quello di inoltro dell'istanza - con ciò denotando anche un certo disinteresse - e poi, una volta inoltrata l'istanza, non ha prodotto documentazione alcuna a sostegno delle proprie richieste, le quali hanno trovato l'accoglimento parziale di cui si è detto sopra principalmente in ragione della condotta partecipativa della Telecom s.p.a., nulla si ritiene di dover riconoscere al sig. [redacted] per spese di procedimento.

P. Q. M.

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza acquisita al protocollo GU14 del 05 NOVEMBRE 2014 Prot. n. 10957/C

1. l'operatore TELECOM ITALIA S.P.A. è tenuto a:

- corrispondere in favore dell'istante la somma di € 845,00 a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di € 2,50 per il numero di 338 giorni di malfunzionamento della linea ADSL;
- nulla è dovuto per rimborso canoni;
- nulla è dovuto a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- nulla è dovuto per spese di procedura;

L'importo dovuto di € 845,00 dovrà essere corrisposto entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a [redacted], da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso la residenza di questi in [redacted], alla via [redacted] n. [redacted]. 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.

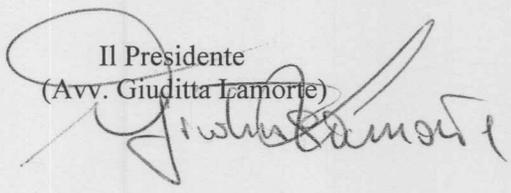
In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

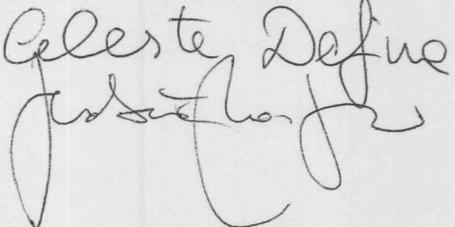
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.


Il Dirigente
(dr.ssa Vesna Alagia)


Il Presidente
(Avv. Giuditta Lamorte)

Gli esperti giuridici redattori:


Celeste Dafino
