



DELIBERAZIONE
n. 116 del 23 novembre 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 333-18 xxxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vicepresidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA 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";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. n. 333 del 14 giugno 2018 con cui la società xxxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante lamenta continui disservizi sull'utenza *business* n. 055 75xxxxx, nonché l'interruzione totale del servizio telefonico.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, dalla documentazione in atti, nonché nel verbale dell'udienza di definizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"nell'anno 2017, come ditta di parrucchieri, [chiedeva] a TIM la riduzione della bolletta telefonica per i costi elevati; Tim [mandava] un incaricato dell'ufficio commerciale che [proponeva] il pacchetto fibra evoluzione ufficio"*; decideva di aderire all'offerta;
- dopo qualche settimana dall'installazione si verificavano *"problemi sulla linea (non [riceveva] telefonate per due o tre ore durante il giorno) con conseguenti disagi e perdite di appuntamenti"*;
- effettuava segnalazione al *call center* (15 luglio 2017);
- al ricevimento delle fatture constatava *"attivazioni di nuovi numeri telefonici che non (...) erano stati menzionati dall'operatore"*; reclamava presso *call center* dell'operatore e procedeva a disdire i numeri telefonici non voluti *"secondo le indicazioni [date] dagli operatori del 191"*;
- su consiglio commerciale di TIM, decideva di variare tipologia di contratto; decideva di farlo, pur accettando *"di pagare una mora per la disdetta anticipata"*;
- constatava, dal 5 gennaio 2018, la totale interruzione dei servizi, *"senza alcun preavviso [causando] una situazione lavorativa molto critica (essendo un negozio di parrucchieri)"*;
- sollecitava più volte il ripristino dei servizi, *"dopo numerosi solleciti [si presentava] un tecnico dicendo che era venuto per ripristinare la linea analogica"* (che non sapeva di aver richiesto); durante l'intervento, il tecnico rilevava *"un danno sul portale della fibra e che non poteva risolverlo non essendo un tecnico [specializzato nella] fibra"*;
- comunicava al tecnico che avrebbe accettato qualsiasi tipo di intervento, in quanto *"la cosa importante era riallacciare il più velocemente possibile la linea telefoniche e Internet"*; tuttavia lo stesso tecnico comunicava l'annullamento dell'intervento, affermando che *"prima doveva essere prima risolto il problema delle fibra"*;

In data 10 maggio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In data 14 giugno 2018 l'istante, nell'ambito del presente procedimento, chiedeva al CoReCom della Regione Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera Agcom n. 173/07/CONS nei confronti dell'operatore Telecom Italia, al fine di garantire la riattivazione ed il

corretto funzionamento del servizio per l'utenza telefonica corrispondente al n. 055 751xxxx. In data 27 giugno 2018 veniva emesso il provvedimento temporaneo ad esito del quale, in data 28 agosto 2018, veniva ripristinato il servizio, come confermato dall'operatore medesimo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il “riallacciamento urgente della linea telefonica”;
- ii) l’“indennizzo per il disservizio subito”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

In via in via preliminare si evidenzia che:

- l'operatore Telecom Italia ha tenuto una condotta omissiva nel corso dell'odierno procedimento, non avendo contraddetto, tramite la produzione di memorie difensive, la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia; pertanto, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente;
- la domanda *sub i)* volta ad ottenere il “riallacciamento urgente della linea telefonica”, non è ammissibile in quanto esula, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento dalla cognizione del Corecom, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere; in ogni caso, sul punto, risulta cessata la materia del contendere, essendo stato ripristinato il servizio in data 28 giugno 2018, come confermato dall'operatore medesimo;
- è da osservarsi, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, con riferimento alla domanda *sub ii)* di parte istante che, ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la suddetta richiesta che in istanza allude a un risarcimento del danno, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, 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 iuris* indicato dalla parte.

Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la presente disamina s'incentra sull'interruzione totale dell'utenza n. 055 75xxx nel periodo indicato nel verbale dell'udienza di definizione e sull'erogazione discontinua del servizio telefonico sull'utenza nel periodo individuato nel medesimo documento (ossia nel periodo 5 gennaio 2018 - 28 agosto 2018).

Nel merito:

La doglianza *sub ii)* è meritevole di accoglimento nei limiti di seguito esposti.

Parte istante ha lamentato la discontinua erogazione del servizio telefonico sull'utenza *de qua*. Agli atti del procedimento risulta la dichiarazione dell'utente di una prima segnalazione al *call center* in data 15 luglio 2017, per contestare che *"l'utenza funzionava [solo] parzialmente"*. Con riguardo alla sopraggiunta interruzione totale della suddetta utenza, parte istante, con istanza di adozione per il provvedimento temporaneo, ha successivamente lamentato *"la sospensione del servizio telefonico dal 5/01/2018"*, chiedendo l'*"immediata riattivazione della linea telefonica"*.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Sul punto deve evidenziarsi che l'utente ha lamentato:

- la discontinua fornitura del servizio voce sull'utenza n. 055 751xxx nel periodo 15 luglio 2017 fino al 5 gennaio 2018, quando l'utenza veniva completamente interrotta;
- la totale interruzione del servizio telefonico sull'utenza n. 05575xxx nel periodo nel periodo 5 gennaio 2018 fino al 28 agosto 2018.

Al riguardo deve osservarsi che, per i periodi suddetti, la società Telecom Italia, avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la propria responsabilità in relazione al ritardo nella risoluzione del guasto.

Ne consegue che:

- per quanto riguarda la discontinua fornitura del servizio voce, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *"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"*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 19 luglio 2017, detratti i due giorni lavorativi dal 15 luglio 2017 previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la riparazione del guasto e il *dies a quem* nel 5 gennaio 2018 (data della totale interruzione del servizio).

Dunque, per il numero complessivo di 170 giorni di fornitura discontinua del servizio voce, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 850,00 (euro 5,00 x 1 servizio x 170 giorni).

- per quanto riguarda l'interruzione totale del servizio telefonico, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *“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 in misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza “affari”.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 8 gennaio 2018, detratti i due giorni lavorativi dal 5 gennaio 2018 previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la riparazione del guasto e il *dies a quem* nel 28 agosto 2018 (data di ripristino del servizio).

Dunque, per il numero complessivo di 232 giorni di fornitura discontinua del servizio voce, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 2.320,00 (euro 10,00 x 232 giorni).

Ulteriormente, deve precisarsi che l'applicazione dell'indennizzo per ciascun servizio (fonia e adsl), risulterebbe contraria al principio di equità, richiamato dall'articolo 12, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi, tenuto conto, fra l'altro, che la richiesta di adozione del provvedimento temporaneo agli atti risulta finalizzata alla riattivazione del servizio telefonico, non fa menzione del servizio di connettività internet.

L'operatore Telecom Italia dovrà inoltre provvedere allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel suddetto periodo di interruzione totale di servizi; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

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, l'importo di euro 100,00.

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

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 23 novembre 2020;

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 14 giugno 2018 dalla società xxxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario della somma di:
 - a) euro 2.320,00 a titolo di indennizzo per la totale interruzione del servizio telefonico sull'utenza n. 055 75xxxx;
 - b) euro 850,00 a titolo di indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio telefonico sull'utenza n. 055 75xxxx;
 - c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse da Telecom Italia S.p.A. con

DELIBERAZIONE
n. 116 del 23 novembre 2020

riferimento alla numerazione n. 055 75xxx nel periodo dall'8 gennaio 2018 al 28 agosto 2018 con il ritiro della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

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

È 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
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)