



**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 24 marzo 2021**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 685/17 xxxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vicepresidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<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 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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. 685 del giorno 22 dicembre 2017 con cui xxxxx 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 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.**

L'istante, titolare di un contratto *business* di cui all'utenza n. 050 850xxxx con la società Telecom Italia, lamenta la totale interruzione dei servizi a causa di un guasto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto di seguito esposto.

- Rimaneva "isolato", privo di linea telefonica a causa di un guasto tecnico dal "giorno 10.09.2017 al 26.10.2017, riportando danni di prenotazione alla struttura ricettiva, oramai isolata".
- Effettuava "molteplici e quotidiani solleciti telefonici anche per Fax (27.09.2017 allegato 2) che non hanno trovato risoluzione positiva";
- Stante la mancata risoluzione del disservizio, con PEC del 2 ottobre 2017, dell'associazione consumatori di riferimento, lamentava che "il servizio linea e ADSL [risultava] sempre disattivato"; reiterava la segnalazione con PEC del 9 ottobre 2017; entrambe le comunicazioni non venivano "mai considerate dalla TIM".

Nell'ambito della procedura conciliativa, in data 18 ottobre 2017, l'istante chiedeva al CoReCom 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 ottenere il ripristino del servizio sull'utenza *de qua*.

In data 26 ottobre 2017 veniva emesso un provvedimento temporaneo ed il servizio telefonico veniva ripristinato dall'operatore. Al riguardo parte istante ha precisato che "[s]olo dopo aver inoltrato, al Corecom Toscana il formulano GU5, si vedeva risolvere in maniera positiva il guasto tramite il ripristino del servizio in data 26.10.2017, come da comunicazione (allegato A)". L'utente, inoltre, ha rappresentato che gli veniva proposto dall'operatore un "rimborso ... [pari] ad 544,05 euro [che giudicava] non è in linea con i parametri di indennizzi attuali per Utenza Business".

In data 9 novembre 2017 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 base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l' "indennizzo per 45 giorni di mancanza della linea".

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società Telecom Italia, in data 20 gennaio 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha preliminarmente eccepito "l'inammissibilità della presente istanza di definizione per violazione dell'art. 2 delibera 73/11/CONS".

La società Telecom Italia, nel merito, ha evidenziato che *“la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sul preteso ritardato ripristino della funzionalità della linea n. 050.850xxx, per effetto del guasto riscontrato dal 10 settembre al 26 ottobre 2017, come da retrocartellino allegato (Doc. 1). Si è resa quindi necessaria un’attività di ripristino complessa, che ha interessato i cavi e l’infrastruttura di rete ma la cui durata, in ogni caso, è stata presa in considerazione ai fini della corresponsione dell’indennizzo, indicato in € 544,05 nella lettera del 6 novembre 2017 (Doc. 2)”*.

Al riguardo l’operatore ha evidenziato di aver *“già predisposto tale pagamento, attualmente in fase di lavorazione, ciò comportando automaticamente l’impossibilità di liquidare gli indennizzi tramite l’applicazione dei parametri previsti dalla delibera 73/11/CONS. Si profila dunque l’inammissibilità della presente istanza, perché in violazione dell’art. 2 co. 1 della delibera 73/11/CONS, a mente del quale: “Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*).

Infine, l’operatore ha ribadito la richiesta di rigetto dell’istanza in quanto infondata in fatto e in diritto.

### **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 preliminare, si ritiene che il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore, non può giustificare la preclusione di cui all’art. 2, comma 1 dell’Allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, per cui *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Nel caso di specie, infatti, l’operatore ha dichiarato, nella propria memoria, di aver inviato una lettera all’utente datata 6 novembre 2017 con la quale comunicava la prossima *“corresponsione dell’indennizzo, indicato in € 544,05”*. Riguardo a tale somma, deve evidenziarsi che nessuna proposta è stata cristallizzata in sede di udienza di conciliazione del 9 novembre 2017, con l’assunzione di un effettivo impegno al versamento della somma con indicazione delle relative modalità di pagamento. Inoltre deve, altresì, essere evidenziato che l’operatore, alla data della memoria, ammetteva di aver *“già predisposto tale pagamento, attualmente in fase di lavorazione”*, senza provare l’invio di tale nota di credito.

Tanto premesso, all’esito delle risultanze istruttorie si può quindi ritenere che l’accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l’applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito:

L’istante ha lamentato l’interruzione dei servizi fonia e ADSL, come risulta dai reclami in atti, per 45 giorni.

La domanda *sub i)* è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

*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, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha lamentato la totale interruzione dei servizi segnalati ripetutamente al *call center* dedicato e tramite reclami scritti. Al riguardo l'operatore ha dedotto che *"la controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sul preteso ritardato ripristino della funzionalità della linea n. 050.850xxxx, per effetto del guasto riscontrato dal 10 settembre al 26 ottobre 2017, come da retrocartellino allegato (Doc. 1). Si è resa quindi necessaria un'attività di ripristino complessa, che ha interessato i cavi e l'infrastruttura di rete ma la cui durata, in ogni caso, è stata presa in considerazione ai fini della corresponsione dell'indennizzo, indicato in € 544,05 nella lettera del 6 novembre 2017 (Doc. 2)"*.

Dagli atti del procedimento risulta che, per stessa ammissione dell'operatore, che la totale interruzione dei servizi si sia protratta nel medesimo periodo indicato da parte istante.

Ad ogni buon conto, per il periodo dedotto in controversia, 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 nel disservizio lamentato dall'utente. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Telecom Italia avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni ADSL e del traffico voce generato dall'utenza nel periodo contestato. In particolare, attesa la ferma contestazione dell'istante espressa nei reclami in atti e attraverso l'introduzione dell'istanza per l'adozione del provvedimento temporaneo, l'operatore avrebbe dovuto dare conto dell'*"attività di ripristino complessa, che ha interessato i cavi e l'infrastruttura di rete"*.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto all'art. 5, comma 1, dell'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"*. Tale parametro dovrà essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, tenuto conto che l'operatore ammette il disservizio a far data 10 settembre 2017, si individua il *dies a quo* nella data del 12 settembre 2017 (decurtati 2 giorni lavorativi che l'operatore si riserva per la riparazione del guasto) e il *dies ad quem* nella data del 26 ottobre 2017, giorno di riattivazione dei servizi.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 880,00 (euro 10,00 *pro die* x 2 servizi per 44 giorni). Tale importo deve essere computato al netto delle eventuali note di credito erogate.

L'operatore Telecom Italia dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato sull'utenza n. 050 850xxx nel periodo di totale interruzione dei servizi

nel periodo 10 settembre – 25 ottobre 2017, al netto di eventuali note di credito già erogate; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Infine, in accoglimento della richiesta dell'istante, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

**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 24 marzo 2021;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 dicembre 2017 dall'Azienda xxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all'istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 880,00 (ottocentottanta/00) a titolo l'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS per l'interruzione completa dei servizi di fonia e ADSL sull'utenza n. 050 850xxx, al netto delle eventuali note di credito erogate;
- b) la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione amministrativa della parte istante mediante allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato ai servizi fonia e ADSL di quanto fatturato sull'utenza n. 050 850xxx nel periodo di totale interruzione dei servizi nel periodo 10 settembre – 25 ottobre 2017, al netto di eventuali note di credito già erogate; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

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



**DELIBERAZIONE**  
**n. 31 del 24 marzo 2021**

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.)