

**DELIBERA N. 36 / 17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX S.R.L / TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 99/17)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 24 maggio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dallo XXX s.r.l. presentata in data 21/03/2017, acquisita in pari data al prot. n. 7402, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta l'interruzione del servizio riscontrato in data 30/10/2016, qualche giorno dopo l'attivazione della linea avvenuta in data 26/10/2016 a seguito della sottoscrizione del contratto con Telecom in data 14/10/2016.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- di aver subito l'interruzione dei servizi voce e ADSL dal 30/10/2016 al 29/11/2016;
- di aver prontamente segnalato il disservizio attraverso il servizio clienti in data 01/11/2016 (n° segnalazione 0015959747) ma nonostante ciò il servizio non veniva ripristinato;
- In data 07/11/2016 riceveva un messaggio da parte del gestore con il quale veniva comunicato il ripristino, tuttavia i servizi continuavano a non funzionare e, pertanto, trasmetteva nella stessa data ulteriore segnalazione tramite 191 attraverso le proprie numerazioni mobili e successivamente in data 09/11/2016 all'agente Telecom affinché provvedesse a segnalarlo al gestore.
- Di fatto i servizi continuavano ad essere inattivi, cosicché in data 28/11/2016, attraverso la segnalazione n° 0016776357, procedeva nuovamente a contattare il servizio clienti. Solo in data 29/11/2016 il problema veniva definitivamente risolto.

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e ADSL;

**2. La posizione di Telecom**

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Nulla di quanto lamentato dall'istante è supportato da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Nessuna segnalazione o reclamo risulta essere pervenuta durante il lamentato disservizio, ed oltretutto la contestazione appare oltremodo fumosa e non circostanziata tale da rendere difficoltoso l'esercizio del diritto di difesa.

In assenza di documentazione attestante le pretese richieste, chiede il rigetto integrale dell'istanza a causa dell'eccessiva genericità ed indeterminazione della stessa.

**3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione/interruzione dei servizi voce e ADSL . dal 30/10/2016 al 29/11/2016.

Di converso Telecom si è limitata ad eccepire l'inammissibilità dell'istanza per eccessiva genericità ed indeterminazione della stessa chiedendone pertanto il rigetto.

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata da XXX srl debba essere accolta, nei termini che seguono.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Orbene, nel caso di specie, la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al lamentato malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dal 01/11/2016 (data in cui è stato segnalato il disservizio tramite servizio clienti), né ha data prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è infatti limitata a mere asserzioni sull'esatto adempimento del contratto, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere il rispetto degli standard qualitativi previsti dal contratto e dalla normativa.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e ADSL, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'interruzione del servizio telefonico, per il n° 26 giorni dal 03/11/2016 (dies a quo, computato con riferimento alla data della prima segnalazione di disservizio del 01/11/2016, decurtate le 48 ore previste dalla Carta dei servizi per la riparazione del guasto alla data del 29/11/2016 corrispondente alla data di avvenuto ripristino dei servizi), è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo di euro 5,00 pro die, secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro 520,00 (cinquecentoventi/00) (gg 26\*10,00\*2 servizi).

Per le medesime ragioni Telecom è tenuta a rimborsare e/o a stornare la fattura emessa in tale periodo.

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, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cinquanta/00) considerato la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla Società XXX r.l. nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 520,00 (cinquecentoventi/00)** per il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a rimborsare e/o a stornare la fattura emessa durante il periodo di sospensione verificatosi dal 03/11/2016 al 29/11/2016 per un totale di n° 26 gg., per le ragioni sopra evidenziate.

4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

7. 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 sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 24 maggio 2017

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D. Lgs. n. 85/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V, artt. 22-28, della L. 7 agosto 1990 n. 241 e ss. mm. e ii.