

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Simar Tourist** [REDACTED]  
[REDACTED] /Telecom Italia [REDACTED]

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

### **VISTI:**

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- 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;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 152 dell'11 aprile 2014 con cui la società Simar Tourist ■■■■■■■■■■ (di seguito, per brevità, Simar Tourist) 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 ■■■■■■■■■■ (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 n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota dell'11 aprile 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 5 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 settembre 2014;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**ESAMINATO** pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

La società istante dichiara di aver aderito, nel 2009, ad un contratto di locazione finanziaria con la società Teleleasing, alla presenza di un incaricato del gestore Telecom Italia, relativa ad apparecchiature necessarie per la connessione internet "wifi" (concessi dalla società Nextira [REDACTED]) per l'intera struttura alberghiera gestita. L'istante sostiene che, nonostante la presenza delle predette apparecchiature, fin dall'agosto del 2009, non veniva fornito un servizio ADSL con la copertura richiesta; che venivano, pertanto, inviati reclami alla società Teleleasing ed alla società Nextira [REDACTED], che a sua volta li girava all'operatore; nonostante l'intervento di un tecnico Nextira One, il problema tecnico non trovava risoluzione. Venivano inviati numerosi reclami anche all'operatore Telecom Italia, che si interessava della problematica, senza, tuttavia, risolverla. La società istante, quindi, sospendeva i pagamenti di quanto richiesto per il contratto di locazione finanziaria, preavvisando di ciò l'operatore telefonico. La compagnia Telecom Italia provvedeva con la disattivazione sia della linea [REDACTED] (numerazione collegata al contratto di locazione finanziaria) che della linea [REDACTED] (per la quale non si era verificata alcuna morosità). La linea veniva riattivata solamente dopo la presentazione di apposito reclamo.

In data 6 marzo 2014 la società Simar Tourist esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione di Conciliazione Telecom Italia – Associazione dei consumatori Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia parte istante ha chiesto lo storno della morosità ed il rimborso di quanto ingiustamente pagato ed "ogni indennizzo previsto da carta servizi".

In data 9 maggio 2014 la società Telecom Italia ha fatto pervenire memorie difensive, con le quali rappresentava come, circa il malfunzionamento dell'apparecchiatura per la fornitura del servizio "wifi", non avesse mai ricevuto reclami da parte della società Simar Tourist; circa l'avvenuta sospensione del servizio, questa sarebbe stata del tutto giustificata a causa del mancato pagamento dei conti telefonici. In ogni caso, l'operatore avrebbe già provveduto ad accreditare in fattura la somma di euro 186,00 a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 27 delle CGA. La linea [REDACTED], inoltre, non sarebbe mai stata sospesa, al contrario di quanto sostenuto da controparte (la quale, tuttavia, preme sottolineare, non ha mai fatto riferimento alla predetta linea).

### **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sul malfunzionamento, protrattosi a partire dall'Agosto del 2009, degli apparati connessi al contratto stipulato con l'operatore Telecom Italia in relazione alla linea n. [REDACTED], con conseguente impossibilità, per la società istante, di usufruire pienamente del servizio internet "wifi" in tutte le camere dell'Hotel [REDACTED] [REDACTED], sito in Chianciano Terme ([REDACTED]).

La domanda formulata dalla società istante può trovare, parzialmente, accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

L'istante Simar Tourist sostiene che le apparecchiature fornite dalla società Telecom Italia, a mezzo di contratto di locazione finanziaria stipulato con la società Teleleasing per beni concessi dalla società Nextira ■■■, non siano risultate, fin dall'agosto del 2009, idonee allo scopo prefissato e, cioè, non riuscivano a garantire la connessione internet "wifi" in tutte le stanze dell'albergo gestito dalla società istante, e ciò nonostante i numerosi reclami inviati all'operatore Telecom Italia, alla società Teleleasing e alla società Nextira ■■■ e nonostante gli svariati interventi dei tecnici di quest'ultima società.

Il gestore convenuto, sul punto, si limita ad affermare di non aver mai ricevuto reclami circa il malfunzionamento del servizio ADSL, ma di rinvenire reclami presentati unicamente alla società di locazione finanziaria ed alla società che ha materialmente concesso le apparecchiature.

Ciò, tuttavia, non corrisponde a quanto emerge dalla documentazione prodotta dall'istante, la quale dimostra, tramite la produzione di missive indirizzate anche alla società convenuta e di numerosi scambi di e-mail con diversi incaricati della società Telecom Italia, di aver più volte interessato anche quest'ultimo operatore circa le problematiche riscontrate sulla fornitura del servizio ADSL.

Il gestore convenuto, pertanto, è stato più volte sollecitato, da parte della società Simar Tourist, circa il malfunzionamento dell'impianto che doveva garantire la fornitura del collegamento internet in tutte le stanze dell'albergo ed, al riguardo, l'operatore Telecom Italia non ha fornito alcun tipo di giustificazione circa i disservizi segnalati.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso 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 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nell'ipotesi in esame, l'operatore Telecom Italia non ha fornito alcuna dimostrazione di aver adempiuto alle obbligazioni sullo stesso gravanti in virtù del contratto sottoscritto.

Si evidenzia, pertanto, una responsabilità in capo al gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per il parziale funzionamento del servizio.

Preme in ogni caso sottolineare come la fornitura del servizio ADSL, tramite connessione "wifi" in tutte le camere dell'albergo, a mezzo di apposite apparecchiature, sia da considerarsi accessoria rispetto alla fornitura del servizio ADSL sulla linea individuata nell'istanza, oggetto principale del contratto sottoscritto dalla Simar Tourist con la compagnia telefonica.

Circa il periodo di malfunzionamento, si evidenzia come lo stesso sia stato segnalato la prima volta con la missiva del 27 agosto 2009 (*dies a quo*) e che possa considerarsi perdurare fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (11 aprile 2014 – *dies ad quem*).

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, "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". Il comma 4 precisa

## DELIBERAZIONE n. 110 del 25 giugno 2015

che il valore dell'indennizzo giornaliero, "nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori", seguirà quanto statuito dall'art. 3, comma 4 del Regolamento, il quale precisa che "nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100,00". Infine, l'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari". Pertanto, in considerazione del fatto che l'art. 3, comma 4, richiamato dall'art. 5, comma 4, prevede un massimale di euro 300,00, e che in questo caso la durata del disservizio è superiore ad un anno, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 600,00 (euro 300,00 per 2).

Non dovrà essere disposto, al contrario, l'annullamento delle fatture relative al periodo, stante l'utilizzo, seppur parziale, del servizio prestato dalla società Telecom Italia. Né parte istante potrà pretendere l'annullamento di importi sì addebitati in fattura, ma del tutto riconducibili a soggetti estranei all'odierno contendere (Nextira ■■■ e Teleleasing). Difatti, sebbene a mezzo di un agente incaricato dal gestore Telecom Italia, l'utente ha aderito ad una fornitura di beni prestata da un diverso soggetto, la società Teleleasing e la società Nextira ■■■, che si avvalgono della compagnia telefonica solamente al fine di riscuotere il canone mensile dovuto quale prezzo del negozio cui la Simar Tourist ha aderito. Ne consegue l'impossibilità di annullare tali voci di spesa, anche per non incorrere nella violazione dei limiti all'oggetto dell'istanza di definizione, così come individuato dall'art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Circa la richiesta di indennizzo per la lamentata sospensione amministrativa delle linee intestate alla società istante, deve rilevarsi quanto segue.

La domanda non può trovare, nel caso specifico, accoglimento, stante l'assoluta indeterminatezza e genericità della stessa: non è dato comprendere, difatti, dalla documentazione presente agli atti, quale sia la data, o quantomeno il periodo, in cui la predetta sospensione amministrativa avrebbe avuto inizio e, tantomeno, se e quando la stessa si sia conclusa, con conseguente impossibilità, per l'Autorità adita, di individuare un periodo eventualmente indennizzabile.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento, da porre a carico dell'operatore convenuto.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 25 giugno 2015;

Con voti unanimi

## DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 11 aprile 2014 dalla società Simar Tourist ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ nei confronti di Telecom Italia ■■■ che l'operatore provveda:

**DELIBERAZIONE**  
**n. 110 del 25 giugno 2015**

- 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, dell'importo di euro 600,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL tramite connessione "wifi";
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' 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**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*