

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Massai - [REDACTED]
Arno /Telecom Italia [REDACTED]**

Presenti:

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

IL 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. 599 del 19 luglio 2013 con cui la Sig.ra [REDACTED] Massai, in proprio e quale titolare della [REDACTED] Arno [REDACTED] (di seguito, per brevità, [REDACTED] Arno) 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 [REDACTED] (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 del 30 luglio 2013 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

DELIBERAZIONE
n. 79 del 26 maggio 2015

controversia e la successiva comunicazione del 2 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 25 febbraio 2015;

UDITO il solo operatore Telecom Italia, vista l'assenza della parte istante;

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, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo *business* con il gestore Telecom Italia, dichiara di aver subito, a partire dal mese di novembre 2011, sulla linea n. [REDACTED], importata da un precedente gestore, numerosi disservizi, sia in relazione al servizio voce, che al servizio ADSL (impossibilità di ricevere chiamate, non funzionalità del servizio ADSL). Nonostante i continui solleciti, l'operatore inviava un tecnico solamente nel mese di settembre 2012, che rilevava la presenza di un guasto nella centralina.

A causa del disagio subito, la Sig.ra Massai, titolare della società istante, chiedeva che venissero annullati i conti telefonici precedentemente emessi, ed otteneva, verbalmente, dal gestore l'annullamento della somma di circa euro 2.000,00. Nonostante ciò, in data 6 febbraio 2013, senza alcun preavviso, l'operatore Telecom Italia sospendeva il servizio. Solamente in data 22 aprile 2013, dopo numerosi solleciti, il servizio veniva ripristinato. La [REDACTED] Arno subiva ulteriori distacchi della linea nel mese di giugno 2013 e nel mese di settembre 2013.

In data 22 aprile 2013, parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società [REDACTED] ha chiesto l'annullamento delle fatture insolute, per un importo di euro 3.000,00, con riserva di agire per il risarcimento del danno.

In data 18 settembre 2013, nel rispetto dei termini procedurali, la [REDACTED] Arno depositava note difensive, con le quali ripercorreva i fatti già descritti nel formulario GU14 e specificava, in più, come avesse subito un danno pari, all'incirca, a 100.000,00 euro.

In data 20 settembre 2013, nel rispetto dei termini procedurali, la società Telecom Italia ha fatto pervenire una propria memoria difensiva con la quale l'operatore dichiarava come l'utente non avesse provato i disservizi lamentati e che, al contrario, la linea risultava correttamente funzionante sia in entrata che in uscita; che, in ogni caso, i disservizi descritti sarebbero attribuibili unicamente all'operatore che precedentemente gestiva la linea, che probabilmente tratteneva nel proprio "database" la linea migrata verso l'operatore Telecom Italia. Circa la sospensione subita nel febbraio 2013, questa sarebbe del tutto legittima, per la morosità "persistente" accumulata dalla società istante, che non poteva esimersi dal pagamento dei conti telefonici, dato il certo funzionamento della linea per effettuare chiamate verso l'esterno.

In data 26 settembre 2013, la società [REDACTED] Arno ha depositato note di replica, con le quali precisava che, circa i malfunzionamenti subiti, sarebbe stato possibile sentire le testimonianze di numerosi clienti; che la società Telecom Italia era intervenuta per gestire il disservizio solamente dopo mesi dalla contestazione; infine, che la [REDACTED] Arno risulterebbe morosa di una cifra ben inferiore rispetto a quella indicata dal gestore nelle depositate memorie, stante quanto assicurato, sebbene

telefonicamente, dalla stessa compagnia Telecom Italia.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si rileva che:

- non sarà possibile dare seguito ad alcuna richiesta relativa alle asserite sospensioni del servizio subite, a causa della morosità maturata, successivamente al 22 aprile 2013. Difatti, tale richiesta non è stata oggetto del tentativo di conciliazione della controversia, così come previsto dalla Legge n. 249/97 e della Delibera n. 173/07/CONS, di talché la pronuncia su tale domanda si risolverebbe in una violazione dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della normativa sopra citata.

- Con riferimento alla domanda risarcitoria formulata dall'istante, si ricorda che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Esclusa, pertanto, ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito:

L'istanza formulata dalla società [REDACTED] Arno può trovare parziale accoglimento, nei termini che si vanno ad esporre.

La società istante lamenta il parziale funzionamento del servizio voce ed ADSL, in relazione alla linea n. [REDACTED], fornito dall'operatore Telecom Italia, per un periodo intercorrente fra il mese di novembre 2011 e il mese di settembre 2012, momento in cui interveniva un tecnico inviato dal gestore per porre rimedio al guasto presente sulla centralina.

L'operatore Telecom Italia sostiene che l'utente non abbia dimostrato alcun disservizio; che al contrario, la linea sarebbe risultata sempre correttamente funzionante; che, infine, laddove si fosse effettivamente verificato un disservizio, quest'ultimo sarebbe da attribuire all'esclusiva responsabilità del precedente gestore della linea.

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. Infatti, come più volte statuito sul punto dalla giurisprudenza della Corte di Cassazione (Cfr. da ultimo, cass. civ. sent. n. 936/10) la società Telecom Italia aveva l'onere di dimostrare o che il malfunzionamento non si è verificato, o che il malfunzionamento fosse dipeso da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni.

L'utente, pertanto, ha unicamente l'onere di denunciare di aver subito un disservizio, mentre grava sul gestore la prova che il malfunzionamento non si sia mai verificato o che sia dipeso da causa allo stesso non imputabile. Nel caso specifico, il gestore Telecom Italia non ha fornito alcuna prova attestante quanto sopra.

DELIBERAZIONE
n. 79 del 26 maggio 2015

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.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 1 novembre 2011, periodo in cui è stato segnalato il disservizio, e il *dies ad quem* nel giorno 1 settembre 2012, data in cui l'istante dà atto della cessazione del malfunzionamento. I giorni di malfunzionamento del servizio sono, pertanto, 306.

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"*. L'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo "affari". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.530,00 (euro 2,50 x 2 x 306 giorni complessivi di sospensione).

Pare equo, inoltre, stante la parziale fruizione del servizio, che l'operatore annulli (o rimborsi, laddove la società [REDACTED] Arno abbia già provveduto con il pagamento) le somme addebitate sui conti telefonici relativi al periodo 1 novembre 2011 – 1 settembre 2012.

La società [REDACTED] Arno, inoltre, lamenta di aver subito la sospensione amministrativa del servizio a far data dal 6 febbraio 2013 e fino al 22 aprile 2013; sul punto, la società Telecom Italia precisa di aver proceduto legittimamente in tal senso, a causa della persistente morosità maturata dall'istante.

Sarà necessario verificare, in realtà, se l'operatore, nel disporre la sospensione amministrativa del servizio, abbia rispettato le disposizioni di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS: *"1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. 2. Ai fini del comma precedente: a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi; c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura."*

Pertanto, secondo quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS, l'operatore non può procedere con la sospensione amministrativa del servizio per morosità senza, anzitutto, aver dato un congruo preavviso. Nel caso specifico, anche volendo prescindere dalla circostanza che parte istante aveva segnalato più volte un prolungato disservizio tecnico sulla propria linea, non vi è prova che il gestore Telecom Italia abbia dato un congruo preavviso circa la possibilità che il servizio venisse sospeso a causa della morosità maturata.

Ne consegue, pertanto, il diritto di parte istante a vedersi riconoscere l'indennizzo per illegittima

DELIBERAZIONE
n. 79 del 26 maggio 2015

sospensione amministrativa del servizio.

Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 6 febbraio 2013, data in cui è stato sospeso il servizio e il *dies ad quem* nel giorno 22 aprile 2013, data in cui parte istante ha segnalato la riattivazione della linea. I giorni di totale sospensione amministrativa del servizio sono, pertanto, 76.

Per il calcolo dell'indennizzo, si applica l'art. 4, comma 1, dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS, che, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. L'art. 12, comma 2, della Delibera prevede la duplicazione dell'indennizzo laddove riguardi una linea di tipo “affari”. Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.140,00 (euro 7,50 x 2 x 76 giorni di sospensione).

L'operatore, inoltre, sarà tenuto ad annullare (o a rimborsare, laddove la società [REDACTED] Arno abbia già provveduto con il pagamento) le voci di spesa eventualmente addebitate nei conti telefonici per i servizi non prestati per il periodo 6 febbraio 2013 – 22 aprile 2013.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

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 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 19 luglio 2013 dalla [REDACTED] Arno [REDACTED] nei confronti di Telecom Italia [REDACTED] che l'operatore provveda:

1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- a) l'importo di euro 1.530,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea per il periodo 1 novembre 2011 – 1 settembre 2012;
- b) l'importo di euro 1.140,00 a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa del servizio subita dalla linea oggetto dell'istanza;
- c) la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 Delibera n. 173/07/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa della parte istante mediante:

DELIBERAZIONE
n. 79 del 26 maggio 2015

- a) lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) di metà delle somme addebitate nei conti telefonici in relazione alla linea oggetto del contendere per il periodo 1 novembre 2011 – 1 settembre 2012;
- b) lo storno dell'insoluto esistente a suo carico (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) degli importi addebitati in relazione al periodo 6 febbraio 2013 – 22 aprile 2013.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b) e 2) lettere a), b) dovranno essere maggiorate 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