

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato 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”;

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

**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”, 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);

**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. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed 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** l’istanza GU14 n. 374 del giorno 20 settembre 2016 con cui il Sig. xxx 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”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante.**

Il Sig. xxx, titolare di un contratto residenziale sulla numerazione 0587 609xxx, con la società Telecom Italia, lamenta l'interruzione del servizio sulla propria utenza.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato:

- che durante il 2015 si erano verificati molteplici guasti che avevano comportato il malfunzionamento totale dell'utenza; in particolare:

- nel periodo 14 luglio – 14 settembre 2015 (segnalazione n. 01344xxx);
- nel periodo 28 settembre - 1° ottobre 2015 (segnalazione n. 035111xxx);
- nel periodo 6 ottobre – 13 ottobre 2015 (segnalazione n. 03756xxx);

- di aver inviato, quindi, un reclamo datato 4 novembre 2015 all'operatore con raccomandata A/R per segnalare *“il disservizio della linea”* e significare che tutte le interruzioni erano dovute *“al taglio del cavo della linea ad opera di terzi”*; nella medesima missiva proponeva, al fine di risolvere tale problematica una soluzione che *“eviti la linea telefonica via cavo”*;

- che dal 20 marzo 2016 constatava l'assenza del servizio, pur continuando *“a pagare il canone”*; immediatamente provvedeva a segnalare il disservizio al *Call Center* dell'operatore (segnalazione n. 000921155 del 20 marzo 2016);

- che permanendo il disservizio, inviava un reclamo datato 2 aprile 2016, con raccomandata A/R, all'operatore con il quale ribadiva che, nonostante ripetuti solleciti telefonici, l'utenza era ancora *“fuori servizio”*;

- che in data 3 maggio 2016, inviava, via fax, all'operatore ulteriore sollecito, permanendo la problematica.

Contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione, in data 20 giugno 2016, 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 dell'utenza medesima. In data 22 luglio 2016 quest'Ufficio emetteva un provvedimento di attivazione dell'utenza *de qua* nei confronti dell'operatore, che rimaneva inesitato. Nell'ambito della medesima procedura l'operatore Telecom Italia, in data 4 agosto 2016 informava che il problema lamentato dipendeva *“da un cavo Enel appoggiato su raccordo”* e che per la soluzione del disservizio era quindi necessario l'intervento da parte di Enel; successivamente con nota del 30 settembre 2016 l'operatore comunicava a quest'Ufficio che non era stato possibile completare la riparazione *“a causa di ulteriore opposizione di terzi”* e che il Sig. xxxx era, comunque, stato avvertito di tale circostanza.

In data 15 settembre 2016 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) *“la riattivazione del servizio telefonico ed in SUBORDINE un provvedimento temporaneo del servizio via etere con l'installazione della “Borchia” come prospettato dalla Telecom”*;

ii) “un piano operativo (...) con valida soluzione per eradicare il problema”;

iii) il “risarcimento dei danni per costi del non servizio e danni conseguenti”.

In data 26 settembre 2016, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria con la quale ribadiva la propria posizione, precisando, tra l'altro, di essere senza linea telefonica dal 20 marzo 2016 (segnalazione a Telecom Italia n. 0009215559).

Inoltre ha ribadito che “*tale situazione, purtroppo, non è partita dal 20/03/16, ma risale al 14/07/2015 e si è verificata sia a causa del cavo telefonico lasciato sul terreno di proprietà privata altrui e gravato da servitù di passaggio, sia per il nuovo tracciato della linea telefonica parallela alla linea elettrica Enel con i cavi Telecom giacenti sul terreno privato altrui e sempre gravato da servitù di passaggio. Nel Luglio del 2015, per risolvere questa incresciosa situazione, è stato prospettato dalla Telecom il servizio di installazione via etere della "Borchia" anziché via terrestre con il cavo. Questa soluzione eviterebbe tutte le problematiche e le cause dell'interruzione /sospensione del servizio in corso*”

Infine l'istante ha concluso ribadendo la richiesta di riattivazione della linea.

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

L'operatore Telecom Italia, pur partecipando all'udienza di discussione della controversia, non ha presentato alcuna memoria nei termini assegnati dal responsabile del procedimento.

## **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 rileva che:

- con riferimento alle richieste di cui ai punti *sub i)* e *ii)*, queste non possono essere accolte, trattandosi di *facere*, estraneo, come tale, alla cognizione di questa Autorità ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento;

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub iii)*, relativa al “*risarcimento dei danni per costi del non servizio e danni conseguenti*”, nonostante il *nome juris* utilizzato dalla parte istante, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, così come previsto dalle Linee guida, approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, al paragrafo III.1.3, tale domanda dovrà essere interpretata quale richiesta di indennizzo per malfunzionamento totale dell'utenza *de qua*.

Nel merito:

### Sul malfunzionamento del servizio sulla linea 0587 609xxx.

L'istante lamenta il malfunzionamento totale della linea telefonica, laddove l'operatore nulla ha dedotto non avendo prodotto alcuna memoria.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

*In primis*, si deve ricordare che, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente 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 del codice civile. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

In base alla documentazione agli atti del procedimento, si rileva che l'operatore Telecom Italia ha omesso di svolgere qualsivoglia attività deduttiva e difensiva: a tale circostanza conseguono pertanto l'implicita acquiescenza ed accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate da parte istante in ordine alla fattispecie controversa.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, il disservizio subito integra una responsabilità contrattuale in capo alla società Telecom Italia, ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto la predetta società non ha provato di avere provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale sopra richiamata, e legittima il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore a copertura dei disagi subiti.

Per il calcolo del *quantum debeatur* occorre far riferimento al canone di diligenza di cui all'art. 1227 del codice civile, in forza del quale il creditore è gravato non solo da un obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno) ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili rivolte ad evitare o ridurre il danno), come affermato dall'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato (sentenza 23 marzo 2011 n. 3, richiamata da Consiglio di Stato sentenza 31 ottobre 2012 n. 5556) il tutto al fine di evitare un ingiustificato arricchimento da situazioni che hanno colpito gli interessi del creditore, tanto da non averlo indotto ad attivarsi a sua tutela in modo adeguato. Sorge quindi la necessità, anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti, circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera Agcom n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto.

Pertanto, ai fini della liquidazione dell'indennizzo, si ritiene necessario ricorrere al principio di equità richiamato dall'art. 84 del D.Lgs. n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, nonché al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, così come inteso dal consolidato orientamento della Corte di Cassazione, che si sostanzia "*in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto al dovere del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico*" (*ex plurimis* Sentenza Corte Cassazione, n. 5240/2004, n. 14605/2004, e n. 10182/09). Ciò anche in considerazione di alcuni fatti salienti e caratterizzanti il rapporto contrattuale intercorso tra le parti in funzione del simmetrico obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni.

Con riferimento al caso di specie si rileva che:

1. da una parte il Sig. xxx aveva lamentato i persistenti malfunzionamenti totali occorsi sulla linea già durante il 2015;
2. dall'altro l'operatore si è adoperato, sia pure con evidente ritardo, non potendo però ripristinare il funzionamento del servizio telefonico "a causa di ulteriore opposizione di terzi", circostanza questa conosciuta dall'istante;
3. per risolvere il problema, che si è presentato sia durante il 2015 che durante il 2016, un tecnico dell'operatore durante un sopralluogo aveva consigliato una soluzione tecnica diversa dal tradizionale cavo;
4. la parte istante avrebbe potuto attivarsi per la realizzazione di una soluzione che sfruttasse la trasmissione "via etere" essendo conscio delle problematiche che si erano verificate per la riparazione del guasto, superando così l'evidente problematica emersa relativa "all'opposizione di terzi".

Ciò premesso per quanto riguarda il periodo indennizzabile, occorre avere a riferimento, come *dies a quo*, al giorno in cui parte istante ha segnalato al gestore medesimo l'interruzione del servizio, ovvero il 20 marzo 2016 e, in assenza di comunicazione di soluzione del disservizio, in conformità alle Linee guida, approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS, come *dies ad quem*, il giorno del deposito dell'istanza di definizione (GU14) ovvero il 20 settembre 2016.

Per quanto concerne la determinazione dell'indennizzi, richiamando le considerazioni sopra menzionate, si ritiene equo liquidare l'indennizzo derivante dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS per il periodo 20 marzo – 20 settembre 2016 nella misura del 50% per complessivi € 462,50 (euro 500 x 185 giorni di disservizio ridotto del 50% per le motivazioni esposte).

A fronte della mancata fruizione dei servizi a far data dal 20 marzo 2016 non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dall'operatore Telecom Italia. L'istante ha, pertanto, diritto allo storno e/o rimborso (in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse con riferimento al periodo 20 marzo – 20 settembre 2016.

Si ritiene, infine, 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 Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 31 ottobre 2017;

## **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 20 settembre 2016 dal Sig. xxx nei confronti di Telecom Italia S.p.A., che l'operatore provveda:

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

- a) euro 462,50 a titolo di indennizzo il malfunzionamento totale dell'utenza 0587 609xxx;

b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione contabile - amministrativa della parte istante mediante lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione all'utenza *de qua* con riferimento al periodo 20 marzo – 20 settembre 2016.

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

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**  
*Enzo Brogi*