

DETERMINAZIONE n. 3 del 10 giugno 2011

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DATITOUR XXX / TELECOM ITALIA
 XXX**

LA DIRIGENTE

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, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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";

VISTO il D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom 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 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);

VISTO il decreto del Segretario generale n. 2 del 10 gennaio 2011 avente ad oggetto “Assetto organizzativo. Individuazione dirigenti responsabili” con il quale è stata conferita alla sottoscritta, con decorrenza 11 gennaio 2011, la responsabilità del “Settore Assistenza al Corecom”;

VISTO il decreto del Segretario generale n. 6 del 31 gennaio 2011 “Assetto organizzativo del Consiglio regionale” con il quale è stato individuato il Settore Assistenza al CORECOM, al Consiglio delle Autonomie Locali e alla Conferenza permanente delle Autonomie sociali, nell’ambito della Direzione di Area Assistenza legislativa, giuridica e istituzionale, e conferita alla sottoscritta la responsabilità di tale settore;

VISTA l’istanza pervenuta al Corecom della Toscana in data 18 giugno 2010 con la quale la Datitour XXX chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom) 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 173/07/CONS. Allegato A;

VISTA la comunicazione del 2 settembre 2010 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, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 29 settembre 2010;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

REDATTO pertanto relativo verbale di udienza con riserva, da parte del Corecom, di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, intestataria di un contratto “*business*” di telefonia fissa con Telecom Italia, lamenta il mancato funzionamento della linea telefonica n. XXXX XXXXXX dal 12 al 18 marzo 2010, con conseguente impossibilità di utilizzare il dispositivo POS posto sulla linea medesima.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 12 marzo 2010 la società Datitour inviava segnalazione di guasto per l’utenza n. XXXX XXXXXX, prima con segnalazioni telefoniche al servizio guasti di Telecom, poi per il tramite dell’Avv. XXXXX Bruni, che avvisava via fax del disservizio; la segnalazione veniva reiterata telefonicamente il 13 marzo 2010 ed, ancora, via fax, in data 15 marzo 2010, sollecitando l’intervento urgente da parte della società telefonica nei confronti della propria assistita che stava subendo, in quanto agenzia di viaggi, un notevole danno dalla mancanza del servizio telefonico e della funzionalità del dispositivo POS per la ricezione dei pagamenti, ad esso collegato, e contestualmente formulava richiesta di risarcimento “per tutti i danni economici, patrimoniali, morali e all’immagine subiti (...)”.

In data 18 marzo 2010 la Telecom si attivava per la risoluzione delle problematiche tecniche lamentate e contattava la cliente fornendo le indicazioni necessarie alla risoluzione del problema, cosicché la funzionalità della linea veniva infine completamente ripristinata.

Con missiva datata 26 marzo 2010 Telecom Italia comunicava alla società Datitour di aver effettuato “l’opportuno intervento tecnico”, confermava il corretto funzionamento della linea telefonica, e, l’interessamento del proprio servizio tecnico “per disporre l’indennizzo in conformità a quanto previsto dall’art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento”.

In data 26 maggio 2010, la 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 Datitour ha richiesto il risarcimento sia del danno morale subito sia di quello economico “derivante da mancata utilizzazione POS, linea telefonica, perdita prenotazione viaggi, clientela”.

La società Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, rilevando preliminarmente l’inammissibilità dell’avversa domanda e, nel merito, l’infondatezza della stessa.

In particolare, la società telefonica evidenzia quanto segue:

1. l’improponibilità della domanda della Datitour ai sensi dell’art. 19 comma 4-5 della Delibera 173/07/CONS, “(...) in quanto avente a oggetto una condanna al risarcimento dei danni di competenza dell’autorità giudiziaria (...)”;
2. “l’infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Telecom Italia con riferimento al ritardo nella riparazione nel guasto”, dato che “(...) Telecom non ha mai disatteso alcun obbligo contrattuale, al contrario, la stessa ha dimostrato un comportamento corretto e di assoluta garanzia nei confronti dell’istante, in quanto si è immediatamente attivata a rispondere e risolvere i problemi lamentati dallo stesso. Infatti i disservizi lamentati dalla Datitour XXX non derivavano da problematiche tecniche legate alla linea telefonica, bensì al centralino attaccato sulla borchia di un’utenza cessata. Infatti è bastato seguire le indicazioni del tecnico, cambiando presa, per ripristinare sia la linea telefonica che i servizi POS. Tale situazione è facilmente riscontrabile tramite un controllo sul sistema che s’interfaccia col settore tecnico; infatti è presente una segnalazione aperta il 13.03.10 e chiusa il 18.03.10 e nel dettaglio (....) è evidente che il problema non era sulla linea segnalata bensì sull’utenza cessata, (...) dunque l’errore è stato provocato da una disattenzione al montaggio delle prese al centralino, situazione verificabile e risolvibile in pochi istanti, come infatti è avvenuto a seguito delle indicazioni date dal tecnico alla Datitour. Ciò detto, risultano alquanto inconferenti le motivazioni addotte da controparte, poiché le cause che hanno provocato i disservizi sull’utenza della società istante (...) sono dovute a cause del tutto estranee a Telecom, la quale non ha alcuna responsabilità nelle vicende esposte dall’istante (...)”.

A supporto di quanto rappresentato in memoria, Telecom ha allegato n. 5 documenti tra cui, in particolare, il “dettaglio” e “l’elenco” del *trouble ticket* (ticket di guasto) relativo ai fatti *de quibus*.

Del pari, nei termini assegnati, la Datitour ha prodotto memoria di replica, contestando quanto asserito da Telecom circa l'inammissibilità dell'istanza per avere la stessa ad oggetto il risarcimento del danno ed insistendo per una pronuncia del Corecom nel senso richiesto; contestava, altresì, nel merito, il ritardo della Telecom nell'intervenire a risolvere la problematica lamentata e l'attribuzione della responsabilità della stessa alla società istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sul mancato funzionamento dell'utenza telefonica di tipo "business" intestata alla Datitour, n. XXXX XXXXXX, nell'arco temporale che va dal 12 al 18 marzo 2010 e sulla conseguente richiesta da parte della medesima società di risarcimento del danno.

In via preliminare, con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno avanzata in istanza e ribadita con memoria di replica, occorre chiarire che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per l'eventuale maggior danno. La domanda di "risarcimento del danno" proposta dalla Datitour deve pertanto, come tale, ritenersi inammissibile e non può essere accolta in questa sede.

Nel merito, occorre richiamare le Condizioni Generali di Abbonamento Telecom, le quali stabiliscono, con il combinato disposto degli artt. 7 e 26, che, in caso di malfunzionamento del servizio, qualora la società non intervenga con la riparazione della problematica lamentata entro il secondo giorno successivo alla segnalazione, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato.

Pertanto, tenuto conto che, nella fattispecie in esame, Telecom si è attivata per risolvere la problematica soltanto in data 18 marzo 2010 a fronte delle prime segnalazioni pervenute invece in data 12 marzo 2010, e cioè con n. 3 giorni di ritardo rispetto alla prescrizione sopra citata, disattendendo così il proprio obbligo contrattuale, si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente, con riferimento al periodo *16 marzo 2010 - 18 marzo 2010*, sia pari all'importo di euro 46,65, ottenuto moltiplicando la somma di euro 15,65, corrispondente al 50% del canone di abbonamento mensile relativo alla fattispecie in esame, per il numero dei giorni indennizzabili (n. 3 giorni lavorativi di ritardo).

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.

CONSIDERATO che la società Telecom avrebbe dovuto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 7 comma 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento, attivarsi per la risoluzione della problematica tecnica segnalata dall'utente "entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione" e che, diversamente, essa non si è prontamente attivata nei limiti temporali sopra richiamati ma ha riscontrato le segnalazioni solo in data 18 marzo 2010, come risulta pacificamente dagli atti del procedimento;

RILEVATO che la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione in merito al fatto di avere riscontrato le plurime segnalazioni (iniziate in data 12 marzo 2010) solo in data 18 marzo 2010, ossia con n. 3 giorni di ritardo rispetto alla prescrizione sopra citata, disattendendo così il proprio specifico obbligo contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per l'omissivo ritardo di cui si controverte sia esclusivamente imputabile alla società Telecom e che, in quanto tale, implichi la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CPS, da calcolarsi secondo il parametro di euro 15,65 *pro die*, fissato dall'articolo 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento, moltiplicato per complessivi n. 3 giorni lavorativi di ritardo nel riscontro delle segnalazioni;

RITENUTO, con riferimento alla richiesta di risarcimento danni avanzata dall'utente, di doversi pronunciare per il rigetto della stessa, in quanto estranea alla competenza del Corecom Toscana, laddove l'organo competente è, in via esclusiva, l'Autorità giudiziaria ordinaria;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dal Corecom devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

RITENUTO, infine, equo liquidare a favore dell'istante, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS;

VISTO l'art. 19 comma 7 della Delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 Delibera Agcom 173/07/CONS;

DISPONE

- 1) La società Telecom Italia XXX è tenuta a corrispondere alla Datitour XXX mediante assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per il ritardo nella risoluzione delle problematiche lamentate, la complessiva somma di euro 46,95 così determinata: euro 15,65 *pro die* per il periodo *16 marzo 2010 - 18 marzo 2010*, per complessivi n. 3 giorni, oltre all'importo, forfettariamente determinato, di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS.
- 2) Il rigetto della richiesta di risarcimento del danno, come formulata dalla società istante, per incompetenza del Corecom.

La somma così determinata a titolo di indennizzo e/o di rimborso, di cui al 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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs n. 259/2003.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 10 giugno 2011

La Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini