

## **DETERMINAZIONE n. 1 del 23 febbraio 2011**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX XXXXXX REICH / TELECOM ITALIA XXXXX**

### **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 26 aprile 2010, con la quale la Sig.ra XXXXXXX XXXXX Reich chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXXXX (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 1° 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 28 settembre 2010;

**UDITA** nella suindicata udienza la Dott.ssa Isabella Falchi Picchinesi, comparsa in rappresentanza di Telecom;

**PRESO ATTO** nella medesima sede dell’assenza non motivata della parte istante;

**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:

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

La Sig.ra Reich, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo residenziale con la società Telecom, lamenta vari episodi di interruzione ed irregolare funzionamento della linea nel periodo dicembre 2008 - febbraio 2010.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel mese di dicembre 2008, in data non precisata dall’istante, la linea - ISDN multinumero, con numero principale XXXX XXXXX - subiva improvvisa interruzione, con conseguente sospensione anche della possibilità di collegamento ad internet, in istanza identificato come “connessione ADSL”. L’istante effettuava in data 19 gennaio 2009 fax di reclamo alla Telecom per la interruzione “da sei settimane” del servizio voce e internet, lamentando gravi danni alla propria attività professionale e chiedendo il “rimborso del pagamento del canone telefonico pagato inutilmente per tutto il periodo di interruzione”.

A detta dell'istante, la linea veniva riattivata in data 4 febbraio 2009, prendendo tuttavia a funzionare irregolarmente, fino a subire, in data non precisata del febbraio 2010, nuova completa interruzione, a cui seguiva segnalazione di guasto e, "dopo alcuni giorni" la risoluzione dello stesso mediante intervento di tecnico Telecom che "ha registrato un guasto al filo del palo Telecom".

In data 20 aprile 2010, la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di Pistoia, tentativo che si concludeva con verbale attestante l'esito negativo dello stesso per "mancata accettazione della procedura della parte nei cui confronti è stata indirizzata la domanda".

Con l'istanza di definizione della controversia, la Sig.ra Reich ha richiesto:

- 1) l'annullamento del conto Telecom n. 1/09 (fattura n. RL00145271) del 12 gennaio 2009 di euro 220,00;
- 3) "l'indennizzo" "pari a euro 11.000,00 per il grosso disagio subito data l'attività professionale svolta e la tarda età" (dell'istante, n.d.r.).

La società Telecom ha prodotto nei termini procedurali una memoria difensiva a supporto della propria posizione, contestando le argomentazioni avanzate dalla Sig.ra Reich.

In particolare, oltre a richiedere preliminarmente l'accertamento e la dichiarazione dell'inammissibilità dell'istanza per la parte in cui contiene una richiesta di risarcimento del danno, e la conseguente archiviazione, la società, tra l'altro, evidenzia che:

1. "non è mai stata richiesta a Telecom Italia l'attivazione del servizio ADSL".
2. "quanto alla data iniziale del disservizio, ....., a Telecom risulta una segnalazione di guasto risalente al 9 dicembre 2008. Detta segnalazione veniva evasa con intervento del 20 dicembre 2008", mediante riparazione di un cavetto in bronzo. "Perveniva poi una seconda segnalazione in data 19 febbraio 2009 a seguito della quale Telecom eseguiva due interventi di sostituzione della borchia: il primo il 27 gennaio 2009, il secondo, risolutivo, il 4 febbraio 2009. Pertanto, ....., Il disservizio non era continuo, e, quindi, non durava dal 9 dicembre 2008 al 4 febbraio 2009, ma si trattava di due distinti episodi di più breve durata e dovuti a motivazioni tecniche diverse, il primo della durata di complessivi 11 giorni (dal 9 dicembre 2008 al 20 dicembre 2008), il secondo di complessivi 16 giorni (dal 19 gennaio 2009 al 4 febbraio 2009). Inoltre, ....., non risulta che dopo il 4 febbraio 2009 vi sia stata irregolarità nella somministrazione del servizio, bensì un funzionamento regolare dello stesso. Quanto alla segnalazione che la Sig.ra Reich dichiara di aver fatto a Telecom in data imprecisata del febbraio 2010, ..... in quel periodo risulta una sola segnalazione in data 22 febbraio 2010: il guasto lamentato è stato risolto il 23 febbraio 2010, quindi il giorno dopo la segnalazione".

Infine, si dà atto che Telecom in data 3 settembre 2010 ha comunicato a questo Corecom di avere disposto un indennizzo pari ad euro 132,16 relativamente al guasto di 16 giorni del gennaio 2009 di cui alla propria memoria e che tale indennizzo sarebbe stato accreditato sul conto del 6° bimestre 2010.

A seguito di richiesta istruttoria integrativa del 12 e del 15 febbraio 2011 da parte dell'ufficio del Corecom, in data 17 febbraio 2011 Telecom ha prodotto: 1. copia della fattura relativa al conto del

6° bimestre 2010 attestante l'avvenuto accredito dell'indennizzo di cui sopra; 2. documentazione tecnica comprovante le date di segnalazione e di risoluzione dei guasti di cui è causa (c.d. retrocartellino di utenza). Di tale richiesta istruttoria è stata messa a conoscenza l'istante con lettera raccomandata inviata in data 16 febbraio 2011, come previsto all'art. 18 comma 2 del Regolamento; nessuna osservazione è tuttavia pervenuta al riguardo da parte dell'istante.

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

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra su vari episodi di interruzione della linea telefonica dell'istante, dovuta a guasti tecnici, nell'arco temporale dicembre 2008 - febbraio 2010.

In base alla documentazione disponibile in atti, si deve preliminarmente osservare che nell'istanza della Sig.ra Reich sono state fornite indicazioni vaghe, imprecise e insufficienti a determinare con esattezza i periodi di guasto ed in particolare le date relative all'inizio (segnalazione) del disservizio lamentato tra dicembre 2008 e febbraio 2009, nonché quelle relative all'inizio (segnalazione) e alla risoluzione del disservizio lamentato tra il 4 febbraio 2009 e febbraio 2010.

Diversamente, la società di telefonia resistente, nell'ammettere il verificarsi di alcuni disservizi sulla linea in questione, ha fornito, con la propria memoria, dettagliata descrizione degli stessi, con riferimento sia alle date di inizio (segnalazione) dei guasti sia a quelle di risoluzione degli stessi, con specifica delle relative modalità tecniche.

Per tali motivi, ai fini dell'individuazione dei periodi di guasto, si ritiene di dovere fare riferimento alla delimitazione temporale dei disservizi quale si evince dal retrocartellino offerto in prova dalla società Telecom a seguito della richiesta di integrazione istruttoria da parte dell'ufficio del Corecom.

Quanto all'asserito disservizio relativo alla connessione internet, laddove l'istante riferisce che nel periodo dicembre 2008- 4 febbraio 2009 "non è stato possibile effettuare neanche la connessione internet con ADSL", si deve osservare che non risulta nelle fatture Telecom intestate alla Sig.ra Reich alcuna voce di addebito riferibile alla fruibilità di un servizio ADSL né risulta a Telecom che sia mai stata richiesta l'attivazione di tale servizio; è pertanto da ritenersi che il collegamento ad internet venisse effettuato tramite la stessa linea telefonica con altra modalità (ad es. dial-up).

Le Condizioni generali di abbonamento Telecom stabiliscono, con il combinato disposto dell'art. 7 e 26, che, in caso di malfunzionamento del servizio, qualora la società non intervenga con la riparazione del guasto 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.

Nel caso di specie, con riferimento al guasto lamentato nel periodo febbraio 2009 – febbraio 2010, si evince dal retrocartellino di utenza che in quel periodo risulta una segnalazione in data 22 febbraio 2010 per un guasto che è stato riparato il giorno successivo, ossia il 23 febbraio 2010; pertanto non si riscontra ritardo nella risoluzione dello stesso. Il ritardo nella riparazione dei guasti tecnici è dunque da riferirsi ai periodi \*9 dicembre 2008 - 20 dicembre 2008\*, \*19 gennaio 2009 - 4 febbraio 2009\*, \*6 luglio 2009 - 10 luglio 2009\*. L'accertamento dei predetti disservizi legittima il riconoscimento degli indennizzi contrattualmente previsti a copertura dei disagi subiti.

In applicazione delle richiamate Condizioni generali di abbonamento, il numero complessivo dei giorni indennizzabili è pari a n. 25 (si ritiene equo contabilizzare anche le domeniche eventualmente ricomprese nei periodi di guasto) ed il parametro economico giornaliero cui

occorrerà attenersi per la liquidazione dell'indennizzo corrisponde ad euro 8,26 (il 50% del canone mensile di abbonamento per la linea ISDN): pertanto, la misura dell'indennizzo complessivamente spettante è pari all'importo risultante dalla moltiplicazione del parametro di euro 8,26 per il numero di 25 giorni indennizzabili, al netto di quanto già eventualmente corrisposto a tale titolo dall'operatore.

E' peraltro da rigettare la richiesta di risarcimento del danno avanzata dalla Sig.ra Reich - seppur qualificata impropriamente dalla stessa come "indennizzo" - in quanto di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Del pari, è da rigettarsi la richiesta relativa allo storno del conto Telecom n. 1/09 (fattura n. RL00145271) del 12 gennaio 2009 di euro 220,00, atteso che tale conto contiene addebiti per traffico generato dall'utenza in questione, e non contestato, nel periodo 1 novembre 2008 – 31 dicembre 2008 e per canoni addebitati anticipatamente, come previsto dalle Condizioni generali di contratto, per il servizio del periodo febbraio-marzo 2009, non oggetto di contestazione; tali addebiti sono infatti integralmente dovuti.

Si ritiene, infine, equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS, anche in considerazione della mancata partecipazione di Telecom alla procedura conciliativa.

**CONSIDERATO** che la società Telecom avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare e continuo in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP e che, diversamente, essa non è stata in grado di ripristinare lo stesso nei limiti temporali previsti dalle sopra richiamate Condizioni generali di abbonamento, come risulta dalla documentazione tecnica presente in atti;

**RILEVATO** che la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione in merito alla violazione della normativa vigente e dei regolamenti del settore nonché delle previsioni contrattuali di cui sopra, riconoscendo invece l'esistenza di disservizi sulla linea in questione;

**RITENUTO**, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disservizi 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 8,26 *pro die* fissato dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento moltiplicato per complessivi n. 25 giorni di ritardo nella risoluzione dei guasti;

**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, mentre l'organo competente è, in via esclusiva, l'Autorità giudiziaria ordinaria;

**RITENUTO** di doversi parimenti rigettare la richiesta di storno del conto Telecom n. 1/09 (fattura n. RL00145271) del 12 gennaio 2009 di euro 220,00, atteso che gli importi ivi contenuti risultano, per i motivi più sopra riportati, integralmente dovuti;

**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 50,00 a titolo

di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera Agcom 173/07/CONS, anche in considerazione della mancata partecipazione di Telecom alla procedura conciliativa;

**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 XXXXX è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Reich mediante assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per i disservizi lamentati ed al netto di quanto risulta già accreditato su fatture a tale titolo, la complessiva somma di euro 206,50 così determinata: euro 8,26 *pro die* per i periodi \*9 dicembre 2008 – 20 dicembre 2008\*, \*19 gennaio 2009 – 4 febbraio 2009\* e \*6 luglio 2009 – 10 luglio 2009\*, per complessivi n. 25 giorni, oltre all'importo, forfettariamente determinato, di euro 50,00 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 storno del conto Telecom n. 1/09 (fattura n. RL00145271) del 12 gennaio 2009 di euro 220,00 in quanto integralmente dovuto;
- 3) Il rigetto della richiesta di risarcimento danni pari a euro 11.000,00 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 XXXX 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, 23 febbraio 2011

La Dirigente  
*Dott. ssa Cinzia Guerrini*