

DETERMINAZIONE n. 34 del 15 ottobre 2020

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 173-18 XXXX /Telecom Italia S.p.A.

IL DIRIGENTE

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";

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, 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 la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

VISTA l’istanza GU14 n. 173 del giorno 22 marzo 2018 con cui la società xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con le 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”);

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante lamenta continui disservizi sulle utenze *business* n. 055 265xxx e n. 055 469xxxx, nonché l’interruzione totale dell’utenza n. 055 265xxx nel periodo 8 -14 giugno 2017.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e dalla documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- le linee n. 055 265xxx e n. 055 469xxxx, in uso ad attività di ristorazione, manifestavano “*nel corso del 2017 (...) numerosi disservizi cessando più volte di funzionare anche per più giorni consecutivi senza che Telecom a[vesse] mai fornito alcuna spiegazione sui motivi del detto disservizio, con ciò impedendo [al ristorante] di ricevere le prenotazioni dai propri clienti, ma anche di apprestare misure preventive per evitare i considerevoli danni subiti*”; “*le interruzioni ripetute del servizio di telefonia [comportavano] onerosi disagi e considerevoli danni alla società ricorrente, trattandosi di linea, si ripete, utilizzata dal (...) Ristorante per ricevere le prenotazioni dei propri clienti e per l’esercizio della propria attività non essendo stato possibile utilizzare il servizio internet e quindi ricevere ed inviare email*”;
- constatava la totale interruzione del servizio sull’utenza n. 055 265xxxx dall’8 al 14 giugno 2017 compreso “*in concomitanza con l’evento fieristico Pitti Immagine Uomo*”;



- in data 8 giugno 2017 inviava a mezzo PEC, per il tramite del proprio legale, un reclamo con il quale chiedeva il ripristino dell'utenza n. 055 265xxxx isolata dall'8 giugno 2017, circostanza che *"ha provocato non pochi danni"* essendo riferibile ad un ristorante;
- in data 15 giugno 2017, inviava, per il tramite del proprio legale, un reclamo a mezzo PEC con cui facendo seguito al precedente, comunicava che la linea n. 055 265xxxx era *"stata riattivata solo in data 14 giugno tardo pomeriggio, con un disservizio che si è prolungato consecutivamente per sette giorni"*. Con detta missiva veniva chiesto all'operatore di contattare la società istante in ordine alla *"richiesta risarcitoria avanzata"*.

In data 24 gennaio 2018 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:

- "un equo indennizzo a titolo di responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte e comunque a risarcirlo di tutti i danni subiti in parte non risarcibili in via reale di cui Telecom sarà chiamata a rispondere anche per perdita di clientela e di immagine che saranno richiesti nelle opportune sedi. Il tutto con vittoria di spese."*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 23 aprile 2018, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto che *"[d]alla ricostruzione fornita dall'istante risulta che la linea è stata interessata da un guasto che ha avuto luogo in data 8 giugno ed è stato superato il successivo 14 giugno, per cui il periodo oggetto di disservizio ha una durata complessiva di 6 giorni. Tale periodo è suscettibile di riduzione in ragione del fatto che le clausole contrattuali prevedono un termine di 60 ore, decorso inutilmente il quale decorre il diritto all'indennizzo e la quantificazione della relativa somma spettante, v. art. 7 delle condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base (...) "TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati, Ai soli fini della rilevazione circa il rispetto degli obiettivi di qualità del Servizio Universale, entro il secondo giorno successivo alla segnalazione significa entro 60 ore dalla segnalazione; entro il terzo giorno significa entro 78 ore dalla segnalazione; entro il quarto giorno significa entro 96 ore dalla segnalazione", Pertanto, sottraendo 60 ore ai 6 giorni sopra menzionati, il periodo eventualmente oggetto di indennizzo - è pari a 3 giorni e mezzo"*.

Inoltre l'operatore ha dedotto che:

- *"in ogni caso gli addebiti formulati da controparte sono piuttosto generici, laddove si contesta in maniera solo parzialmente circostanziata i disservizi subiti sulla propria linea in forza di un contratto che non si allega. Si rammenta brevemente, sul punto, che senza una diffida/contestazione formulata nei confronti dell'operatore telefonico (vale a dire un intervento attivo da parte dell'utente finale), è impensabile che TIM si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza"*;

- *“la società istante non prova, perché non allega, il modulo contrattuale relativo alle linee oggetto di controversia, asseritamente inadempito e/o adempito in maniera inesatta. A tal riguardo nulla risulta nei sistemi con riferimento alla utenza n. 055469xxxx”.*

Infine l'operatore ha dedotto che *“ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM in merito all'inesatta esecuzione degli impegni contrattualmente assunti è totalmente infondata in fatto, perché non suffragata da alcun supporto documentale e, quindi, meritevole di rigetto”.*

3. La replica dell'istante.

Parte istante, in data 2 maggio 2018, per il tramite del proprio legale di fiducia, ha prodotto una propria memoria di replica con documentazione allegata, nella quale ha ribadito che *“non può che insistere nelle proprie richieste anche in considerazione che controparte non ha contestato che le linee oggetto del ricorso nel corso del 2017 hanno manifestato numerosi disservizi cessando più volte di funzionare anche per più giorni consecutivi e che il disservizio più prolungato è avvenuto dal 08 giugno al 14 giugno 2017 in concomitanza con l'evento fieristico Pitti Immagine Uomo, circostanza che, si ripete, ha comportato numerosi disagi e danni al Ristorante (...) che utilizza le linee oggetto del ricorso. La scrivente difesa è consapevole che l'Autorità Garante delle Telecomunicazioni non è competente a decidere in ordine ai danni subiti (...) che saranno richiesti nelle opportune sedi, potendo solo determinare un equo indennizzo che, però, si confida sia esteso non solo al periodo 08 giugno 14 giugno 2017 come è nelle intenzioni di controparte, ma anche ai ripetuti disservizi avvenuti nel corso dell'anno 2017 e non contestati da Telecom e relativamente ai quali la scrivente difesa non può produrre alcun genere di documentazione a prova di quanto affermato se non indicare le numerose telefonate al servizio clienti Telecom che non ha mai fornito alcuna risposta attendibile, né offerto concrete soluzioni per risolvere i numerosi disagi subiti dal Ristorante (...), che, si ripete, non ha potuto ricevere per più giorni le prenotazioni dei propri clienti a causa della mancata fruizione del servizio telefonico. Alcun pregio nonché irrilevante è infine l'affermazione di controparte che la mancata produzione dei contratti relativi ai numeri oggetto del ricorso renderebbe indimostrate perché generiche le richieste della ricorrente”.*

4. 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 primis è da osservarsi, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, con riferimento alla domanda *sub i)* di parte istante, che ai sensi delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, anche la richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte.

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, quali richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.



Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità dei disservizi lamentati dall'istante in capo alla società Telecom Italia legittima l'applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*.

Ciò posto la presente disamina s'incentra sull'interruzione totale dell'utenza n. 055 265xxx nel periodo 8 giugno al 14 giugno 2017 e l'erogazione discontinua dei servizi sulle utenze linee n. 055 265xxx e n. 055 469xxx, in uso ad attività di ristorazione, che manifestavano *"nel corso del 2017 (...) numerosi disservizi cessando più volte"*.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Sul punto deve evidenziarsi che, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha lamentato la totale interruzione dell'utenza nel periodo 8 giugno al 14 giugno 2017. Da parte sua l'operatore ha richiamato le proprie Condizioni Generali di Contratto e dedotto che *"il periodo eventualmente oggetto di indennizzo - è pari a 3 giorni e mezzo"*, tenuto conto dei tempi previsti per la riparazione del guasto.

Ad ogni buon conto, per il periodo dedotto in controversia, la società Telecom Italia avrebbe dovuto provare di aver fornito in modo regolare e continuo il servizio e/o di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, per escludere la propria responsabilità in relazione al ritardo nella risoluzione del guasto.

Ne consegue che, per quanto riguarda l'interruzione dei servizi, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, del Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Dunque, per il numero complessivo di n. 4 giorni, Condizioni Generali di Contratto, detratti i giorni previsti dalle d'interruzione totale del servizio voce parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 40,00 (euro 10,00 x 4 giorni).

L'operatore Telecom Italia dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato nel suddetto periodo; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Viceversa, per quanto attiene alla discontinua erogazione dei servizi sulle utenze n. 055 265xxx e n. 055 469xxx, la doglianza non meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.



Innanzitutto è da osservare che, sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente si duole di “*numerosi disservizi*” avvenuti “*nel corso del 2017*” senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, senza allegare alcuna documentazione idonea, né provare di aver presentato all'operatore, formali reclami tracciati in merito ai lamentati malfunzionamenti.

È da osservarsi, infatti che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, la società istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Pertanto la richiesta della società istante sub i) d'indennizzo per la fornitura discontinua non può essere accolta (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00, considerato che lo stesso si è avvalso dell'assistenza di un legale.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (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;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento 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 Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

il parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 22 marzo 2018 la società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) euro 40,00 per la ritardata riparazione del guasto sull'utenza n. 055 2654329.
 - b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

- 2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) delle fatture emesse emessa da Telecom Italia con riferimento alla numerazione 055 265xxx nel periodo dall'8 giugno al 14 giugno 2017 con il ritiro di eventuale pratica di recupero dei crediti.

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

È fatta salva la possibilità per l'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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.

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.

Firenze, 15 ottobre 2020

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini