



Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di Supporto
alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

Disposizione Dirigenziale n° 1 del 25/10/2017

Definizione della controversia XXX s.r.l./Telecom Italia - Procedimento Gu14 n° 178/17

IL DIRIGENTE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla XXX s.r.l., nei confronti dell’operatore Telecom, in 20 giugno 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 9789;

VISTI gli atti del procedimento;





Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di Supporto
alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

1. La posizione dell'istante

La società istante lamenta l'illegittima sospensione del servizio voce, dati e fax a partire dal 17/04/2017.

Nonostante le segnalazioni i servizi venivano ripristinati solo in data 04/05/2017, con una interruzione di 17 gg..

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i.L'indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi voce, dati e fax sospensione dei servizi per un importo pari ad euro 1.830,00 euro;

Allega: Verbale di mancato accordo e calcolo analitico dell'indennizzo.

2. La posizione dell'operatore

Precisa che la ricostruzione dell'istante non appare corretta in quanto non si è trattato di sospensione di natura amministrativa dipesa dal ritardato pagamento di conti telefonici, come dallo stesso sostenuto, ma piuttosto di un disservizio dipeso da un guasto tecnico.

Dichiara di essersi immediatamente attivato per la sua risoluzione, ma che, tuttavia, il guasto si è rilevato di particolare complessità, sicché la funzionalità della linea è stato possibile ripristinarla solo in data 04/05/2017, con conseguente diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5 di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per soli 17 gg..

Precisa inoltre che il guasto ha riguardato solo la linea ADSL.

Allega: Retrocartellino guasti relativo alla linea 0871/898023.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione/interruzione dei servizi voce, ADSL e fax dal 17/04/2017 al 04/05/2017.

Di converso Telecom si è limitata a precisare che il disservizio è dipeso da un guasto di particolare complessità e che solo in data 04/05/2017 è stato possibile ripristinare i servizi.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dalla società XXX r.l. debba essere accolta, nei termini che seguono.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera





Consiglio Regionale
**Servizio Amministrativo di Supporto
alle Autorità Indipendenti**
Co.Re.Com. Abruzzo

Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Orbene, nel caso di specie, la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al lamentato malfunzionamento del servizio telefonico, dati e fax a decorrere dal 17/04/2017, né ha dato prova della piena funzionalità dei servizi medesimi.

Tra l'altro dall'esame del retrocartellino prodotto si evince chiaramente che il guasto ha avuto una durata di gg. 17 e non risulta che durante tale periodo l'istante sia stato messo al corrente della complessità del guasto e della data in cui lo stesso sarebbe stato risolto. Inoltre, trattandosi di linea Voip il disservizio ha riguardato non solo la linea dati, come erroneamente sostenuto dall'operatore, ma anche la linea voce e fax.

Pertanto alla luce di quanto sopra l'operatore Telecom è tenuto a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per l'interruzione dei servizi fonia, dati e fax dal 17/04/2017 al 04/05/2017, nei termini di cui al combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e 4 e dell'art. 12 del regolamento allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale pari **ad euro 374,00** (servizi principali voce e ADSL $10,00 \times 17 \times 2 =$ euro 340,00; servizio accessorio fax euro $2,00 \times 17 =$ 34,00).

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all'udienza di conciliazione che in quella di definizione.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, la richiesta formulata con l'istanza di definizione dalla Società XXX r.l. deve essere accolta;

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





Consiglio Regionale
Servizio Amministrativo di Supporto
alle Autorità Indipendenti
Co.Re.Com. Abruzzo

DISPONE

Ai sensi dell'art. 19, comma 7 dell'Allegato A della delibera Agcom n° 173/07/CONS, l'accoglimento dell'istanza presentata dalla Società XXX r.l., nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa, imputando a carico dell'operatore la corresponsione delle seguenti somme:

- **Euro 100,00 (euro cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura;
- **Euro 374,00 (trecentosettantaquattro/00)**, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi fonia, fax e dati., ai sensi del combinato disposto degli art. 5, commi 1 e 4 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11, per le ragioni esplicitate in epigrafe.

La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente disposizione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La presente disposizione può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, li 25 ottobre 2017

Il Dirigente
F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.

