



**DELIBERAZIONE
n. 75 del 9 luglio 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 216/17 Azienda Agricola xxx /Telecom Italia S.p.A.**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata 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";

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 l'istanza GU14 n. 216 del giorno 11 aprile 2017 con cui l'impresa individuale Azienda Agricola 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.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze n. 0571 634xxx e n. 0571 636xxx con la società Telecom Italia, lamenta l’interruzione totale dei servizi voce e ADSL nel periodo 10 novembre 2016 – 13 gennaio 2017.

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

- in data 12 novembre 2016, constatava l’interruzione dei servizi fonia, ADSL e fax e immediatamente contattava il “*call center per apertura guasto*”;
- stante il perdurare del guasto, nonostante le ripetute segnalazioni, decideva di “*attivare il servizio di trasferimento dal 0571/634xxx al cellulare 333/9133xxx*”; per “*poter navigare su internet (...) attivava (...) chiavetta TIM usufruendo dell’offerta 4+4, con maggiori costi a carico*”;
- nel frattempo continuava a ricevere la fatturazione dall’operatore, che pagava regolarmente;
- interveniva un tecnico “*in loco ma appura[va] suo malgrado (...) di non poter provvedere per mancanza di mezzi tecnici necessari*”;
- l’azienda persisteva nel richiedere la risoluzione del guasto “*con chiamate giornalieri al servizio clienti*”; gli incaricati del *call center* dichiaravano “*di non poter far altro che aprire l’ennesima segnalazione guasto senza risultato alcuno*”. inoltrava una richiesta all’operatore dei tabulati delle “*chiamate in chiaro a Tim proprio a dimostrazione della certezza delle chiamate al 191 ma la richiesta non veniva evasa*”;
- in data 30 novembre 2016 l’azienda si rivolgeva ad un’associazione dei consumatori “*che attiva[va] una segnalazione sulla casella di posta elettronica adibita alle comunicazioni riservate alle associazioni per veder di accelerare una situazione che sembrava non veder fine*”; in data 1° dicembre 2016 l’associazione inviava per e-mail una segnalazione ad oggetto “*urgente richiesta riparazione guasto dal 12/11/2016 linee fonia e adsl 0571/634xxx + linea fax 0571/636xxx*”, cui seguivano solleciti;
- in data 3 gennaio 2017 “*una squadra di tecnici supportati da camion, ruspa e quant’altro [riparava] il guasto sulla strada provinciale. Un tecnico a fine lavori [telefonava] al titolare dell’azienda Agricola xxx affinché venisse contattata Telecom per il riallaccio della linea*”; prontamente contattava il n. 191, ma il guasto veniva riparato solo in data 13 gennaio 2017, quando “*i tecnici facenti capo alla Tim locale provvedevano alla riattivazione del servizio*”.

In data 13 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione di Conciliazione paritetica Tim, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) un *“indennizzo adeguato per la ritardata riparazione del guasto TIM verificatosi in data 12/11/2016 ma ripristinato solo in data 13/01/2017”*;
- ii) le *“spese di procedura”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 13 maggio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha dedotto che, dalle *“verifiche effettuate all'interno dei propri sistemi informativi, TIM ha potuto accertare che il disservizio – di cui peraltro Azienda xxx non fornisce alcuna prova – non ha avuto luogo nel periodo suindicato, attesa l'assenza di segnalazioni nel retrocartellino (Doc. 1)”*.

L'operatore ha, inoltre evidenziato che la *“società istante asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda, non essendo stata mai informata di pretesi guasti nel periodo 12 novembre 2016 - 13 gennaio 2017. Pertanto, le istanze formulate in questa sede da Azienda xxx non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sicché ciò che, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, deve essere valutato da codesto Corecom è che l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio”*.

L'operatore ha, inoltre, evidenziato che l'utente non fornisce alcuna prova per il disservizio e che non emergono segnalazioni nel retro cartellino, salvo uno scambio di mail fra l'associazione di riferimento ed il gestore.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

L'istante ha lamentato l'interruzione dei servizi fonia e ADSL nel periodo 12 novembre 2016 al 13 gennaio 2017 sulle utenze n. 0571 634xxx e n. 0571 636xxx.

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 dei servizi segnalati ripetutamente al *call center* dedicato. L'operatore Telecom Italia, al riguardo, ha eccepito di non aver ricevuto alcuna segnalazione di guasto.

Dagli atti del procedimento risulta una segnalazione del 1° dicembre 2016, inviata ad un indirizzo e-mail, riferibile a Telecom Italia attraverso l'associazione dei consumatori a cui si era rivolta la parte istante. Tale segnalazione può ritenersi giunta nella sfera di conoscenza dell'operatore, dal momento che, fra l'altro, risulta riscontrata dal medesimo come si evince dal carteggio allegato in atti.

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 nel disservizio lamentato dall'utente. L'operatore, invece, si è limitato ad allegare una schermata interna nella quale risulta annotato "*Nessun ticket trovato per il numero impianto ricercato (0571636xxx)*". Al tal riguardo è opportuno sottolineare che la schermata in questione ha efficacia esclusivamente interna e non dimostra l'assenza di problematiche sulle utenze *de quibus*. Infatti, al fine di escludere la propria responsabilità, la società Telecom Italia avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle relative connessioni ADSL e del traffico voce generato dalle utenze.

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".

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 1.170,00 (euro 10,00 *pro die* x 2 utenze + 1 servizio ADSL per 39 giorni intercorrenti fra il 5 dicembre 2016, detratti i due giorni lavorativi dalla prima segnalazione in atti del 1° dicembre 2016 e il 12 gennaio 2017, giorno antecedente alla riparazione del guasto).

L'operatore Telecom Italia dovrà provvedere, altresì, allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato ai servizi *de quibus*, nel periodo 1° dicembre 2016 – 12 gennaio 2017, al netto di note di credito eventualmente già emesse; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 luglio 2019;

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 11 aprile 2017 dall'impresa individuale Azienda Agricola xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., che detto operatore provveda:

- 1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario:
 - a) della somma pari ad euro 1.1700,00 ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, in relazione alle utenze n. 0571 634xxx e n. 0571636xxx e al servizio ADSL;
 - b) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento;
- 2) a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione emessa dall'operatore Telecom Italia nel periodo 1° dicembre 2016 – 12 gennaio 2017, al netto di note di credito eventualmente già emesse.

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



**DELIBERAZIONE
n. 75 del 9 luglio 2019**

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
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi