



DELIBERAZIONE
n. 7 del 29 gennaio 2020

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 576/17 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. 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*",

VISTA l'istanza GU14 n. n. 576 del giorno 2 novembre 2017 con cui la società xxx unipersonale 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");

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 la totale interruzione del servizio telefonico sulle utenze *business* n. 0571 30xxx e n. 0571 366xxx, per la ritardata risoluzione del guasto da parte di Telecom Italia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data "11/09/2017 alle ore 8,00, [constatava] che, sia la linea telefonica (0571 30xxx) che la linea del fax (0571 366xxx) risultavano isolate. Alle ore 8,36 veniva aperta una segnalazione al 191 (... da contratto *business*, i tempi per la risoluzione di un guasto sono di 24 ore)";
- effettuava ulteriori solleciti nei giorni successivi (nelle date "13;14;15;18;19;21 09 2017");
- chiedeva "che venisse attivato il trasferimento di chiamata, ma [gli veniva] risposto che non era possibile perché la linea si trova[va] su una "porta" in cui il servizio non risulta[va] attivabile";
- stante la mancata risoluzione del guasto, inviava in data 19 settembre 2017 reclamo a mezzo e-mail all'operatore, oltre ad effettuare numerose segnalazioni telefoniche, con cui chiedeva di "essere messi al corrente sulla data effettiva di risoluzione del guasto e di essere rimborsati per questo ritardo";
- solo in data 19 ottobre 2017 "il servizio telefonico è stato ripristinato, quindi ben 21 giorni lavorativi dopo il guasto, con un conseguente danno effettivo di € 21.000,00 per mancati guadagni".

In data 31 ottobre 2017 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. Nell'ambito di tale udienza Telecom Italia proponeva "a titolo conciliativo, ed a fronte dei contestati disservizi che hanno interessato il periodo 11.9.2017 - 11.10.2017, l'erogazione tramite assegno intestato alla parte istante dell'importo di euro 997,50 da recapitarsi entro 120 giorni da oggi presso la sede legale di xxx unipersonale".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto il risarcimento per il mancato guadagno "pari a circa € 1000,00 al giorno quindi € 1.3000,00 per il periodo 11/09-27/09" (giorno di presentazione dell'istanza UG).

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 1° dicembre 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 rappresentato l'infondatezza dell'istanza che "verte, nella ricostruzione fornita dall'istante nella domanda di conciliazione del 27 settembre 2017, sulla pretesa assenza di collegamento, sia lato fonia sulla linea n. 0571.30xxx, che fax sulla linea n. 0571.366xxx, a sé intestate, a partire dall'11 settembre 2017".

In via preliminare, la società Telecom Italia ha eccepito l'"inammissibilità ed infondatezza della richiesta di risarcimento" (...) inizialmente quantificata pari ad € 13.455,00 e successivamente incrementata".

Inoltre l'operatore ha dedotto l'"inammissibilità della presente istanza di definizione per violazione dell'art. 2 delibera 73/11/CONS". A tal riguardo l'operatore ha, nel merito, osservato che:

- la "ricostruzione fattuale fornita da controparte è tuttavia meritevole di alcune precisazioni nel merito, atteso che le relative deduzioni riferiscono di un disservizio prolungato. Dalle verifiche svolte all'interno dei

sistemi TIM, è emerso che sulle linee in questione (ISDN) si è verificato un guasto protratto dall'11 settembre all'11 ottobre, come da retrocartellino che si allega (Doc. 1)".

- "si è resa quindi necessaria un'attività di ripristino complessa, che ha interessato i cavi e l'infrastruttura di rete ma la cui durata, in ogni caso, è stata presa in considerazione ai fini della formulazione della proposta di indennizzo, così come contenuta nel verbale di conciliazione del 31 ottobre 2017 (Doc. 2).

- ha "predisposto e validato a sistema, con data 7 novembre 2017, l'assegno di € 997,50 - riconosciuti a titolo di ristoro per il pregiudizio subito (Doc. 3) - e ciò comporta automaticamente l'impossibilità di liquidare gli indennizzi tramite l'applicazione dei parametri previsti dalla delibera 73/11/CONS, con conseguente inammissibilità della presente istanza (v. art. 2 co. 1 della delibera 73/11/CONS: "Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

3. Motivazione della decisione.

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

In primis, per quanto attiene la domanda di parte istante formulata in sede di definizione della controversia, si deve osservare che la medesima si sostanzia in una richiesta di risarcimento "per mancato guadagno (...) pari a circa € 1.000,00 al giorno" per il danno conseguente all'interruzione dei servizi sulle utenze n. 0571 30xxx e n. 0571 366xxx nel periodo 11 settembre – 19 ottobre 2017.

Deve dichiararsi, quindi, l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dalla parte istante *sub i)* in quanto le stesse esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Posto, tuttavia, che le domande di risarcimento dei danni possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, come statuito dal paragrafo III.1.3 delle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, occorre esaminare la *res controversa*, 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.

Con riferimento alla doglianza inerente la mancata erogazione del servizio telefonico, occorre precisare che, sul punto, come da verbale del tentativo di conciliazione, risulta l'impegno da parte del gestore "a titolo conciliativo, ed a fronte dei contestati disservizi che hanno interessato il periodo 11.9.2017 - 11.10.2017, [al]l'erogazione tramite assegno intestato alla parte istante dell'importo di euro 997,50 da recapitarsi entro 120 giorni (...) presso la sede legale di xxx unipersonale".

Nella propria memoria l'operatore ha dedotto di aver inviato il pagamento dell'importo sopra richiamato con assegno dell'8 novembre 2017. In assenza di repliche da parte dell'utente, risulta incontestato il ricevimento di tale somma, con acquiescenza dell'indennizzo erogato in ragione del disservizio subito.

Ne consegue che, a fronte del comportamento "operoso" assunto *sua sponte* dalla società Telecom Italia, e atteso che parte istante, nel formulario GU14, si è limitata ad esprimere una richiesta di risarcimento del danno sulla base del mancato guadagno valutato nella somma di euro 1.000 *pro die*, senza riproporre la richiesta d'indennizzo per l'interruzione del servizio già formulata nel formulario UG, può trovare applicazione la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per cui "le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase

conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

Tutto ciò posto, non può essere accolta in questa sede la richiesta dell'istante.

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 29 gennaio 2020;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 2 novembre 2017 dalla società xxx unipersonale nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., con compensazione delle spese procedurali.

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.

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.

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