

**DELIBERA N. 57/17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX S.R.L / TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 133/17)**  
**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 26/09/2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 sottoscritto 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 società XXX s.r.l. presentata in data 24/04/2017, acquisita in pari data al prot. n. 11123, nei confronti dell’operatore Telecom Italia S.p.A.;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 20/06/2017 nel quale l'istante non ha accettato la proposta formulata da Telecom di un indennizzo pari ad euro 150,00;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta improvvise sospensioni/interruzioni delle due linee telefoniche. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato:

- di aver subito l'interruzione dei servizi voce e fax in data 30/01/2017;
- di aver prontamente segnalato il disservizio e che solo in data 08/02/2017 i servizi venivano ripristinati;
- in data 13/02/17 subisce una ulteriore interruzione dei servizi telefonici; in questo caso il ripristino avviene in data 16/02/2017;
- evidenzia l'assoluta mancanza di risposta ai reclami da parte dell'operatore convenuto;

**In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:**

- i. Indennizzo per l'interruzione reiterata dei servizi pari ad euro 420,00;
- ii. Indennizzo pari ad euro 90,00 per la mancata risposta ai reclami;
- iii. Rimborso delle spese i procedura pari ad euro 150,00;

**2. La posizione di Telecom**

Nel merito, Telecom rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo precisa che il preteso guasto oggetto di contestazione ha interessato una sola linea telefonica ed è stato segnalato telefonicamente in data 30/01/2017. Da tale segnalazione venivano avviate immediatamente le verifiche ed il servizio veniva ripristinato già in data 08/02/2017.

Con i reclami del 13/02/2017 e del 10/03/2017 l'istante richiedeva la corresponsione degli indennizzi per il disservizio subito. In tale occasione veniva fornito il relativo riscontro precisando la non indennizzabilità del disservizio, trattandosi di guasto causato da forza maggiore.

Sulla base delle suddette considerazioni chiede il rigetto integrale.

**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 e fax verificatesi in due periodi e più precisamente in data 30/01/2017 al 08/02/2017 e dal 13/02/2017 al 16/02/2017.

Dall'esame della documentazione in atti si ritiene che l'istanza di definizione presentata dallo XXX srl debba essere parzialmente 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 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.

Nel caso di specie, la società Telecom asserisce di non poter riconoscere l'indennizzo per la ritardata riparazione atteso che si è trattato di un guasto di forza maggiore. Tuttavia tale asserzione è rimasta priva di un riscontro probatorio, pertanto non può essere bastevole in tal senso.

Relativamente al primo disservizio, dagli atti, in particolare dal retro cartellino prodotto da Telecom si evince che il guasto è stato segnalato in data 30/01/2017 e quindi in base alle condizioni generali di contratto andava ripristinato entro le successive 48 ore successive, vale a dire entro il 02/02/2017.

Poiché, invece, la riparazione è avvenuta in data 08/02/2017, così come si evince dal retro cartellino citato, l'istante ha sicuramente diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo pari ad euro 10,00 pro die, secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro a 50,00 (gg. 5\*10,00 euro).

Relativamente alla seconda asserita interruzione, per le medesime motivazioni suddette, si ritiene di riconoscere all'istante l'indennizzo pari ad euro 10,00 pro die, secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, per un importo complessivo pari ad euro a 10,00 (gg. 1\*10,00 euro), atteso la segnalazione è stata effettuata in data 13/02/2017 mentre il ripristino del servizio è avvenuto in data 16/02/2017.

Si rigetta invece la domanda volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che l'operatore di fronte alle segnalazioni tramite il servizio clienti si è comunque attivato per il ripristino del servizio e che al reclamo scritto ha comunque fornito risposta entro il termine massimo di 45 gg. previsto dalle norme regolamentari fissate dall'Agcom.

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

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato il comportamento poco conciliativo tenuto in udienza discussione, attesa la non accettazione della proposta dell'operatore di un indennizzo pari ad euro 150,00 .

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Società XXX r.l. nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;

2. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **50,00 (cinquanta/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- **euro 60,00 (sessanta/00)** per il malfunzionamento del servizio, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 26/09/2017

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*

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.

