

**DELIBERA N. 68/17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX S.R.L / TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 133/17)**  
**PROVVEDIMENTO DI RETTIFICA ALLA DELIBERA 57/17**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione del 4 Dicembre 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 la propria delibera 57/17 del 26/09/2017, con la quale è stata accolta parzialmente l’istanza presentata dalla Società XXX r.l. nei confronti dell’operatore Telecom Italia s.p.a., condannando la stessa al pagamento in favore dell’istante delle somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso per le spese di procedura e di

euro 60,00 (sessanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, per il malfunzionamento del servizio, ai sensi e per gli effetti del combinato disposto degli artt. 5 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS;

VISTA l'istanza di riesame in autotutela presentata dall'Associazione dei Consumatori Aeci, in nome e per conto della XXX s.r.l., acquisita al prot. 25317 del 10 ottobre 2017, con la quale si chiede l'annullamento della delibera sopra richiamata per le motivazioni di seguito evidenziate:

1. Omissione della valutazione dell'utenza di tipo affari e conseguente mancata applicazione del combinato disposto degli artt. 5 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 71/11/CONS;
2. Omesso riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento anche per l'utenza 0863/867XXX;
3. Mancato riconoscimento dell'indennizzo richiesto per la mancata risposta al reclamo;
4. Violazione e falsa applicazione della normativa sulle "Copie analogiche di documenti informatici";
5. Errato calcolo dei giorni di disservizio ai fini dell'applicazione del corretto indennizzo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **Motivazione della decisione**

In relazione all'istanza di riesame in autotutela presentata dall'Associazione dei Consumatori Aeci, in nome e per conto della XXX s.r.l., acquisita al prot. 25317 del 10 ottobre 2017, con la quale si chiede l'annullamento della delibera 57/17 del 26/09/2017, si rappresenta quanto segue.

In merito ***“all'omissione della valutazione dell'utenza di tipo affari e conseguente mancata applicazione del combinato disposto degli artt. 5 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 71/11/CONS”*** si evidenzia la non corrispondenza al vero di tale dichiarazione, atteso che nella delibera 57/17 di cui si chiede l'annullamento il calcolo degli indennizzi spettanti per le interruzione del servizio avvenute dal 30/01/2017 all'08/02/2017 e dal 13/02/2017 al 16/02/2017 è stato effettuato in base al combinato disposto degli artt. 5 e 12 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 73/11. Pertanto in ragione di ciò il parametro di euro 5,00 pro die previsto dall'art. 5 comma 1 è stato raddoppiato come prescritto all'art. 12.

Relativamente ***“all'omesso riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento per l'utenza 0863/867XXX”*** si chiarisce che non è stato possibile riconoscere un indennizzo per malfunzionamento anche per detta utenza atteso che dall'evidenza degli atti, ed in particolare dal retrocartellino prodotto da Telecom è emerso che nessuna segnalazione di guasto risulta essere pervenuta sulla linea in parola.

Sul “***Mancato riconoscimento dell’indennizzo richiesto per la mancata risposta al reclamo***” si conferma quanto già comunicato telematicamente nelle date del 29/09 e 09/10, ed in particolare che:

1. Poiché nulla veniva contro dedotto relativamente alla allegata risposta al reclamo da parte di Telecom, si è dovuto procedere al rigetto della domanda dell’istante volta alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, atteso che parte convenuta ha dimostrato di aver gestito correttamente la segnalazione trasmettendo la relativa risposta entro il termine massimo di 45 gg. previsto dalle norme regolamentari dell’Agcom. Ciò in base al principio di non contestazione, sancito dell’art. 115 c.p.c., così come modificato dalla L. 69/2009, applicabile in analogia anche ai procedimenti di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, che prevede, appunto, che, laddove un fatto non sia stato contestato specificatamente, lo stesso assume il valore di fatto provato;
2. Il provvedimento di cui si chiede l’annullamento è stato assunto nella piena conformità delle norme regolamentari Agcom, nonché dei provvedimenti di definizione dalla medesima emanati per fattispecie analoghe. A tal proposito si richiamano in particolare alcuni provvedimenti di definizione dell’Agcom emessi recentemente sull’argomento:
  - Provvedimento di definizione n° 172/16 in cui l’Agcom rigetta la domanda dell’istante volta al riconoscimento dell’indennizzo per la mancata risposta al reclamo in quanto: “dalla documentazione depositata dall’operatore risulta che il reclamo del 15 gennaio 2014 sia stato riscontrato formalmente mediante l’invio di una comunicazione scritta inviata all’istante e per conoscenza all’associazione consumatori ed in ogni caso l’operatore mediante il proprio comportamento concludente ha provveduto ad emettere le note di credito volte a restituire all’istante le somme corrisposte in eccedenza in conseguenza dell’errata applicazione del listino tariffario”.
  - Provvedimento di definizione 184/16/CIR in cui l’Autorità rigetta addirittura la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo anche laddove, mancando una risposta scritta, ci sia stato un riscontro dell’operatore attraverso comportamenti concludenti, atteso che il disservizio è stato comunque risolto dall’operatore stesso anche se al di fuori dei termini previsti dal contratto per la riparazione del guasto.

Nel caso di specie, infatti, non solo l’operatore ha allegato la risposta scritta al reclamo, tra l’altro mai messa in discussione dall’istante atteso che, come già precisato, nulla risulta essere stato controdedotto a seguito della produzione documentale da parte dell’operatore, ma ha anche ripristinato i servizi appena pochi giorni dopo l’invio del reclamo, pertanto, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non poteva che essere rigettata conformemente alla posizione dell’Agcom in materia.

In merito alla “***Violazione e falsa applicazione della normativa sulle Copie analogiche di documenti informatici***” per cui sarebbe stata data una valenza probatoria al retrocartellino prodotto da Telecom “*quale mera copia analogica di un documento informatico difettando qualsivoglia attestazione di conformità dello stesso e di qualsivoglia sottoscrizione*”, non può che confermarsi il contenuto della delibera 57/17 atteso che quanto in essa riportato è pienamente conforme all’orientamento dell’Agcom che in tutte le delibere riguardanti guasti e malfunzionamenti da piena valenza al retrocartellino prodotto

dal gestore. Addirittura laddove non spontaneamente esibito dall'operatore, l'Autorità lo richiede attraverso una integrazione istruttoria. A tal fine si riportano alcuni dei provvedimenti dell'Autorità recentemente emessi nel corso degli anni 2017, 2016 e 2015 in materia: Delibere Agcom 75/17, 36/17, 90/17, 594/16, 523/16, 511/16, 96/16, 114/15, 108/15.

Relativamente **“all’Errato calcolo dei giorni di disservizio ai fini dell’applicazione del corretto indennizzo”** viene contestata la non corretta applicazione delle condizioni generali di contratto atteso che nel provvedimento sono state prese in considerazione quelle riferite ai contratti residenziali, in base alle quali è previsto che in caso di guasto Telecom si impegna **a ripristinare il servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione**; qualora non vengano rispettati i termini suddetti l’utente ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo.

Ai sensi dell’art. 7.2 “Segnalazioni guasti riparazioni” delle condizioni generali di contratto business è previsto che Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi **entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione**.

L’Art. 26 “Ritardi nell’adempimento degli obblighi assunti da TIM nella fornitura del servizio” delle condizioni generali di contratto business stabilisce che qualora TIM non rispetti i termini previsti per l’attivazione del servizio ai sensi dell’art. 7.2, il cliente ha diritto ad un importo pari al 50% del canone corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato.

Secondo l’istante, in applicazione delle citate condizioni generali di contratto ed in relazione ai disservizi subiti nei periodi dal 30/01 all’08/02 e dal 13/02/ al 16/02, ai fini del calcolo degli indennizzi spettanti **devono individuarsi le date del 30/01 e 13/02 quale dies a quo e le date dell’8/02/2017 e del 16/02/2017 quali dies a quem**, per un totale di n° 14 gg. totali (10 gg. il primo disservizio e 4 gg. il secondo disservizio).

Alla luce delle suddette argomentazioni, nel riesaminare il provvedimento emesso con delibera 57/17 è risultato che per mero errore il conteggio dell’indennizzo relativo al malfunzionamento per il periodo che va dal 30/01 all’08/02 è stato effettivamente calcolato tenendo conto delle condizioni generali di contratto residenziale, mentre risulta corretto quello relativo al periodo 13/02-16/02.

Tuttavia, nonostante l’istante richiami gli artt. 7.2 e 26 delle condizioni generali di contratto business non si comprende in alcun modo come l’indennizzo richiesto debba essere calcolato per l’intero periodo di disservizio, vale a dire 10 gg. per il primo disservizio e 4 gg. per il secondo disservizio, atteso che, così facendo, non viene considerato il periodo massimo, non indennizzabile, entro cui l’operatore ha l’onere di ripristinare il servizio e cioè entro il primo giorno successivo alla segnalazione.

Pertanto, in applicazione delle corrette condizioni generali di contratto, relativamente al periodo di disservizio 30/01-08/02 risulta che:

- La segnalazione del guasto è effettuata in data 30/01/2017;
- In data 31/01/2017 l’operatore avrebbe dovuto ripristinare il servizio ai sensi di quanto disposto dall’Art. 7.2 che prevede che Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione.
- dies a quo 01/02/2017;
- dies a quem 08/02/2017;
- il periodo da considerare per il calcolo del disservizio dal 01/02/2017 all’08/02/2017 per un numero complessivo di gg. 7 di cui una domenica ai sensi dall’Art. 26 Condizioni generali di contratto in base al quale qualora TIM non rispetti i termini previsti per l’attivazione del servizio ai sensi

dell'art. 7.2, il cliente ha diritto ad un importo pari al 50% del canone corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato;

- l'indennizzo spettante ai sensi degli artt. 5 e 12 del Regolamento indennizzi: euro 10,00 pro die \* gg. 7 pari ad **euro 70,00**, includendo anche la domenica (05/02/2017) in quanto l'art. 5 comma 1 prevede che 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.
- indennizzo riconosciuto con il provvedimento contestato ai sensi degli artt. 5 e 12 del Regolamento indennizzi: euro 10,00 pro die \* gg. 5 pari ad **euro 50,00**;
- Differenza da riconoscere all'istante in rettifica al provvedimento n° 57/17 del 26/09/2017 **euro 20,00**;

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, è necessario procedere alla rettifica della delibera 57/17 del 26/09/2017 entro i limiti sopra specificati;

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

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Di dare atto che, a seguito del riesame del provvedimento di definizione GU14 133/17 XXX sr./Telecom di cui alla delibera n° 57/17 del 26/09/2017, l'indennizzo complessivo spettante all'istante, in applicazione delle corrette condizioni generali di contratto, per il malfunzionamento del servizio dal 01/02/2017 all'08/02/2017, è pari ad euro **euro 70,00 (settanta/00)**

2. La società **Telecom Italia s.p.a.** è tenuta, pertanto, a corrispondere in favore dell'istante l'ulteriore importo di **euro 20,00 (venti/00)** maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione, quale differenza rispetto all'indennizzo già riconosciuto con il provvedimento di definizione n° 57/17, pari ad euro 50,00;

3. 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.

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

5. 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, 4 Dicembre 2017

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRIGENTE

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

IL PRESIDENTE

*F.to Dott. Filippo Lucci*