

**ATTI 1.20.1. – 2015/4331/GU5**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 46 del 9 ottobre 2017**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente – <i>Assente giustificato</i>
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	– <i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Telecom Italia S.p.a.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera A.G.Com. n. 179/03/CSP, recante *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la delibera A.G.Com. 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”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l'istanza presentata in data 29 luglio 2015 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 29 luglio 2015 ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.a. (d'ora in avanti Telecom) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e in particolare a malfunzionamenti e sospensioni/interruzioni.

#### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza di definizione presentata dal sig. XXX e nella memoria di replica dallo stesso ritualmente depositata è esposto quanto segue:

- lo studio professionale di cui il sig. XXX è titolare si avvale di servizi Telecom che da sempre si sono rivelati carenti e difettosi;
  - nonostante le segnalazioni e i reclami scritti, l'operatore non si è mai attivato per risolvere le problematiche lamentate dall'utente, pur presentando le proprie scuse per iscritto e informando l'utente "di avere provveduto ad avviare tutte le azioni di sollecito necessarie verso il settore competente";
  - i malfunzionamenti consistono nel fatto che *"Le linee telefoniche di uscita e le chiamate in entrata si sovrappongono, chi riceve le nostre telefonate non riesce più a richiamare, probabilmente entra sulla linea fax. A nostra volta non sappiamo da che numero chiamiamo, probabilmente entra sulla linea fax"*;
  - in data 28 luglio 2015 i servizi sulla linea ISDN con numerazioni XXX e XXX sono stati sospesi.
- Alla luce di tutto quanto esposto l'utente chiede:
- 1) l'immediata riattivazione dei servizi sospesi in data 28 luglio 2015;
  - 2) l'attivazione *"delle procedure e degli interventi necessari da parte di Telecom per la regolarizzazione del servizio oggetto del contratto"*;
  - 3) la *"definizione degli indennizzi e lo storno degli importi impropriamente fatturati"*.

#### **2. La posizione dell'operatore**

Telecom, nel corso dell'udienza, nella memoria ritualmente depositata e nelle successive comunicazioni ha esposto quanto segue:

- in via preliminare, Telecom eccepisce l'improcedibilità o inammissibilità delle domande formulate nell'istanza di definizione perché non precedute da alcuna istanza di conciliazione. Invero, nel modello UG il sig. XXX, che poneva alla base dell'istanza fatti in parte differenti, richiedeva la *"verifica immediata dell'impianto e delle linee con definitiva sistemazione anche degli apparecchi forniti. Il rinnovo del contratto con le migliori condizioni del momento. La quantificazione indennizzi per immotivate ed ingiustificate sospensioni del servizio"*. In sede di definizione le domande sono del tutto differenti (l'unica domanda in parte "simile", rispetto a quella formulata nel procedimento conciliativo, è quella relativa alla richiesta di indennizzi, ancorché non sia affatto chiaro a che titolo siano stati richiesti);

- il sig. XXX presenta un insoluto relativo a le fatture della linea fissa e della linea mobile (il cui contratto è stato risolto da tempo, stante l'inadempimento del XXX alle obbligazioni assunte) per oltre 9.000,00 euro;
- la sospensione delle linee (in questa sede si possono prendere in considerazione quelle antecedenti la presentazione del modello UG da parte del XXX, presentazione avvenuta il giorno 1.12.2014), sono state tutte legittime. Si tratta, in particolare, di una sospensione avvenuta in data 15.10.14 con riattivazione del 16.10.2014, una sospensione del 4.11.2014 con riattivazione del 5.11.2014 ed una sospensione del 19.11.2014 con riattivazione del 25.11.2014. In tutte le occasioni Telecom ha sempre provveduto a sollecitare il pagamento delle fatture insolute, preavvisando l'utente della sospensione in caso di mancato pagamento;
- le deduzioni del Sig. XXX in ordine ai presunti disservizi sono del tutto generiche, non circostanziate e strumentali. Si evidenzia che il XXX ha presentato altre istanze, e nel 2013 in relazione a varie questioni sulla linea fissa è stato indennizzato da Telecom. Quanto alle linee mobili, il XXX si era impegnato a versare un saldo di € 1.000,00 a Telecom senza dare poi corso a tale impegno, con conseguente sospensione delle linee e risoluzione dei contratti;
- Telecom, in relazione alla linea fissa, non ha riscontrato malfunzionamenti, se non in occasione di una segnalazione in data 11 febbraio del 2013 risolta in data 13 febbraio 2013 (il guasto riguardava sia la rete Telecom, sia la presa del cliente). In tale occasione Telecom è intervenuta tempestivamente ed ha ripristinato il servizio nei termini contrattuali (si ricorda che da CGA Telecom è tenuta a ripristinare il servizio entro 48 ore dal giorno successivo alla segnalazione del cliente). Le uniche altre segnalazioni ricevute su presunti malfunzionamenti della linea sono: in data 8.11.2012, chiuso in pari data con la seguente nota: "guasto ADSL non riscontrato"; in data 16.12.2014, chiuso il successivo 19.12.14, a seguito delle verifiche circa il corretto funzionamento della rete di Telecom, con la seguente nota: "invitato cliente a contattare il proprio *manteiner* per il servizio di dominio"; in data 9.04.2015 (quindi in epoca successiva ai fatti oggetto della presente procedura), chiuso il 12 aprile con la seguente nota: " FE Rete TI OK ETTM 0904215 1703 info su velocità" (quindi nessun disservizio riscontrato, solo un problema di velocità di navigazione che, come noto, dipende dal carico della rete a seconda degli orari);
- quanto alle comunicazioni di scuse da parte di Telecom che secondo il XXX dimostrerebbero i disservizi, si evidenzia che trattasi di format trasmessi al cliente con cui per correttezza commerciale Telecom si è impegnata a verificare la situazione della linea a seguito dei reclami scritti, senza riscontrare alcun malfunzionamento;
- pertanto, anche le domande del XXX in ordine ai possibili indennizzi per i presunti disservizi, e ammesso che il Corecom in questa sede possa pronunciarsi in merito (in relazione alla eccepita inammissibilità e/o improcedibilità della presente fase di definizione) non potranno che essere rigettate.

In base a tutto quanto esposto, Telecom chiede che il Corecom dichiari l'improcedibilità ovvero l'inammissibilità del procedimento di definizione attivato dal sig. XXX e delle relative domande per omesso espletamento del tentativo di conciliazione; nel merito, insiste per il rigetto di ogni domanda del sig. XXX siccome infondata e non provata.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre in via preliminare, si ritiene di accogliere solo parzialmente le eccezioni sollevate dalla parte resistente. Come è noto, in base all'art. III.1.2. dell'All A alla Del. 276/13/Cons, contenente le *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*, se è necessario verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione - il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni - , il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di

definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

Ora, dal confronto tra i *fatti* oggetto di contestazione come descritti nel formulario UG e nel formulario GU14, emerge che in entrambe le istanze la doglianza dell'utente verte principalmente su disservizi occorsi sulle utenze fisse e sul mancato intervento dell'operatore finalizzato ad una soluzione dei problemi.

Quanto alle *domande* formulate in sede conciliativa e in sede di definizione, si rileva una loro sovrapposibilità rispetto alla richiesta di indennizzi, seppur molto generica, e alla risoluzione dei disservizi (nel formulario GU14 si richiede a Telecom di "attivare le procedure e gli interventi necessari per regolarizzare il servizio oggetto del contratto", laddove nel formulario UG si faceva richiesta di una "verifica immediata delle linee con la definitiva sistemazione degli apparecchi forniti").

Risulta invece nuova la richiesta di storno degli importi "*illegittimamente fatturati*", peraltro del tutto generica e non supportata da alcuna allegazione, che è da ritenere pertanto inammissibile alla luce di quanto disposto dall'art. 14 del *Regolamento* di cui all'all. A alla Del. 173/07/Cons e dal citato art. III.1.2. delle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* (All A alla Del. 276/13/Cons).

Non è stata rinnovata in sede di definizione la doglianza relativa alle sospensioni amministrative occorse in più occasioni sulle utenze intestate al sig. XXX, né la relativa richiesta di indennizzo. Peraltro, alla luce della memoria presentata dall'operatore e della documentazione prodotta a corredo della stessa, tale richiesta andrebbe rigettata nel merito: dall'istruttoria condotta risulta invero che le sospensioni occorse sono state causate tutte da morosità dell'utente e sono state tutte anticipate da idoneo preavviso, ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento* di cui all'All. A alla Del 173/07/Cons.

Esaurite le questioni preliminari ed entrando nel merito della controversia, si ritiene che le richieste della parte istante meritino solo un parziale accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

**i. Richiesta di riattivazione della linea.**

In merito a tale richiesta, va precisato che la stessa è stata oggetto di apposita istanza di provvedimento temporaneo, presentata contestualmente all'istanza di definizione a seguito della sospensione dei servizi occorsa in data 28 luglio 2015. In data 30 luglio 2015 la linea è stata riattivata dall'operatore che comunicava in pari data la seguente nota: "*abbiamo predisposto la riattivazione della linea sospesa in data 28 luglio per morosità sulla fattura del 4° bimestre 2015 che era in scadenza proprio in prossimità dell'udienza di conciliazione svolta lo scorso 15 luglio, chiusa con un mancato accordo*".

Dunque, la richiesta di riattivazione, sebbene impropriamente inserita nell'istanza di definizione, in realtà risulta essere stata già soddisfatta in sede di gestione dell'istanza di provvedimento temporaneo.

**ii. Richiesta di attivazione delle procedure e degli interventi necessari da parte di Telecom per la regolarizzazione del servizio oggetto del contratto**

Tale richiesta va rigettata in quanto esula dalle competenze di questo Corecom come definite dall'art. 19 del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" di cui all'all. A alla Del. 173/07/CONS, in base al quale il possibile oggetto della pronuncia del Corecom, può consistere esclusivamente, in caso di fondatezza dell'istanza, nella condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

**iii. Richiesta di indennizzi**

In merito alla richiesta di indennizzi, va precisato innanzi tutto che la stessa, formulata molto genericamente, deve ritenersi riferita ai malfunzionamenti denunciati nell'istanza di definizione e precedentemente nell'istanza di conciliazione.

Dall'istruttoria condotta emerge che il sig. XXX ha segnalato malfunzionamenti sulla linea n. XXX, con richiesta scritta di intervento, in data 18 giugno 2014, e, successivamente, in data 19 settembre 2014. A fronte di tali segnalazioni, Telecom ha inviato in riscontro due note meramente interlocutorie dal seguente contenuto: *“Desideriamo in primo luogo esprimere le nostre scuse per quanto accaduto. La informiamo di avere provveduto ad avviare tutte le azioni di sollecito necessarie verso il settore competente. Le ricordiamo che potrà ricevere informazioni relative alla Sua segnalazione di guasto contattando il 191 opzione 2”*.

Tali comunicazioni, se non possono certo in alcun modo rappresentare una prova della sussistenza del disservizio, del pari non forniscono alcuna informazione circa una accertata e verificata assenza di malfunzionamenti da parte dell'operatore a seguito di interventi tecnici effettivamente compiuti.

Solo una volta avviata la procedura di definizione, Telecom ha provveduto a inviare propri tecnici presso la sede dello studio professionale del sig. XXX, che hanno relazionato come segue: *“Ci siamo recati dal cliente in oggetto per verifica linea isdn e capire eventuali problemi segnalati dal cliente. Attualmente e' presente una borchia nt1plus configurata punto multipunto con 2 numeri XXX (numero principale) utilizzato dal cliente per il fax e collegato su uscita rtg della borchia XXX (aggiuntivo) utilizzato dal cliente come fonia e collegato al pabx(BCS2 IPX AASTRA) tramite bus S. Con le prove strumentali (...) non è stata riscontrata nessuna anomalia nè sulla LINEA nè sulla NT1 PLUS. Le misure di BER hanno dato esito negativo (0 errori). il disservizio lamentato dal cliente e' che quando effettua una chiamata esterna col un telefono derivato dal centralino, si presenta una volta con il numero principale e l'altra con il numero aggiuntivo. Essendo un multinumero collegato al centralino tramite bus S, occorrerebbe una programmazione corretta del pabx per avere in uscita l'identificativo voluto ed eventualmente collegare il fax in transito diretto a un interno analogico del centralino. L'unico problema riscontrato é un errata configurazione del centralino Astra BCS2 IPX di proprietà cliente”*.

Sulla base di tali risultanze, l'operatore, con note del 29 ottobre e del 5 novembre 2015, pur confermando che le linee telefoniche risultano perfettamente funzionanti e che il problema è di mera configurazione del centralino (*“su cui Telecom Italia Spa mai ha messo mano”*), si rende disponibile, dietro pagamento del corrispettivo, ad intervenire e programmare il centralino per evitare il verificarsi di quanto lamentato dal cliente.

Per contro il sig. XXX, con nota del 3 novembre 2015, ha precisato che il contratto con Telecom, riferito ai numeri XXX e XXX, è stato stipulato in data 8.6.2012 (un anno e tre mesi dopo l'acquisto del centralino) e trasformato il Servizio linea Valore + ISDN in data 10.7.2012, e che le linee sono state attivate direttamente da tecnici Telecom ed "agganciate" alla centralina esistente *“evidentemente in modo non corretto”*.

Alla luce di tali risultanze istruttorie emerge quale dato rilevante ai fini della decisione, che solo con l'avvio della procedura di definizione, l'utente è stato messo nelle condizioni di comprendere l'origine del disservizio e di potere in tal modo decidere in merito alla soluzione da adottare.

Prima di allora, Telecom, benché onerata in tal senso, non ha prodotto documentazione atta a dimostrare il corretto funzionamento delle utenze (ad esempio producendo copia dei *report* di interventi tecnici attivati in costanza delle segnalazioni dell'utente, comprovanti l'insussistenza dei disservizi lamentati) o la non imputabilità dei malfunzionamenti all'operatore.

In base al costante e consolidato orientamento dell'Autorità e dei Corecom delegati, infatti, in caso di disservizi lamentati dall'utente, spetta all'operatore provare di aver fornito il servizio in modo regolare e continuo e in conformità alle previsioni normative e contrattuali, nonché di aver svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio, oppure dimostrare che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex articolo 1218 c.c. In mancanza di tale prova, come nel caso di specie, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo, da calcolare, in base al disposto degli artt. 5, comma 2 e 12, comma 2, del c.d. *Regolamento indennizzi* di cui all'All. A alla Del 73/11/CONS, moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 5,00 (€ 2,50 raddoppiato per effetto della natura "affari" dell'utenza interessata), previsto dalle citate disposizioni, per l'intera durata del segnalato malfunzionamento.

Ai fini della determinazione del periodo cui rapportare l'indennizzo, il *dies a quo* va individuato nel il secondo giorno successivo alla segnalazione del malfunzionamento (ossia il 21

luglio 2015), considerando quanto previsto dalla Carta dei Servizi Telecom per la risoluzione dei guasti, mentre il *dies ad quem* andrà individuato nel 29 luglio 2015, data in cui è stata attivata la procedura di definizione, per complessivi 403 giorni.

L'indennizzo complessivo che andrà riconosciuto al sig. XXX sarà dunque di € 5,00 x 403 giorni, per un totale di € 2.015,00.

#### **iv. Richiesta di storno di importi illegittimamente fatturati**

Come precisato in premessa, in accoglimento dell'eccezione formulata dalla parte resistente, tale richiesta risulta presentata unicamente in sede di istanza di definizione della controversia ed è pertanto inammissibile.

Peraltro, anche volendo valutare tale istanza nel merito, la stessa non potrebbe essere accolta, atteso che appare del tutto generica e non sufficientemente circostanziata, nè supportata da alcuna documentazione relativa agli importi che si sostengono illegittimamente fatturati.

#### **4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione e si ritiene ragionevole riconoscere in favore dell'utente l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

### **D E L I B E R A**

L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

- i. l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- ii. la somma di € 2.015,00, quale indennizzo per i disservizi subiti.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.

dott.ssa Federica Zanella

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

dott. Massimiliano Della Torre