

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 35**

**del 12 settembre 2016**

Sono presenti i componenti del Comitato:

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

Oggetto: Definizione amministrativa della controversia Gaffuri 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;

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.;

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 deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 10 marzo 2015, con cui il sig. Gaffuri XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE la note dell'11 marzo 2015 e del 15 aprile 2015, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 6 maggio 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 6 maggio 2015;

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*;

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

Con l'istanza presentata in data 10 marzo 2015, il sig. XXX Gaffuri ha chiesto di dirimere la controversia con Telecom Italia s.p.a. (d'ora in avanti Telecom), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa e internet/Adsl.

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

Il sig. Gaffuri, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie ritualmente depositate e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

1. di avere, verso la fine del 2013, sostituito il *software* per la gestione delle pratiche relative a contabilità e fiscalità, passando da un prodotto dell'ESA Software a un *software* di livello superiore, PROFIS della SISTEMI XXX di XXX;
2. di avere, in occasione del cambiamento, scelta una versione *cloud* del suddetto *software*, ciò che ha evidenziato tutti i limiti della rete ADSL attiva sull'utenza XXX, concretizzatisi in continui disservizi: continue disconnessioni dal *server*, riagganci temporanei e perdite continue di linea;
3. che tali disservizi si sono protratti per diversi giorni, risolvendosi, poi, probabilmente a seguito delle segnalazioni pressoché quotidiane al servizio clienti;
4. che successivamente, tuttavia, si sono verificati altri problemi: spesso il servizio ADSL è stato completamente assente o "*molto inefficiente*" e gli interventi tecnici richiesti volti a ripristinare il servizio solo a volte sono stati tempestivi;
5. che la somma offerta dall'operatore in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, a titolo di indennizzo per le problematiche lamentate non è sufficiente a risarcire il disagio patito dall'utente, di fatto impossibilitato, assieme con i propri collaboratori, a svolgere correttamente l'attività lavorativa;
6. che l'indennizzo dovrebbe tenere in considerazione il mancato introito derivante dal mancato lavoro di quattro persone, per almeno 50 (cinquanta) giorni di disservizio.

In base a tali premesse, mediante l'intervento del Co.Re.Com., l'utente ha chiesto un indennizzo adeguato al pregiudizio subito e la rassicurazione circa l'efficienza del servizio ADSL.

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

Telecom, nella memoria e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

7. che, nel corso del 2014, il dr. Gaffuri ha segnalato in diverse occasioni problematiche relative al servizio ADSL, rispetto alle quali Telecom è sempre intervenuta tempestivamente, ripristinando la funzionalità del servizio;
8. che i problemi segnalati sono stati determinati da varie cause: quelle riferibili a Telecom (a servizio della linea del Dr. Gaffuri) hanno riguardato un apparato denominato *Mux* della centrale di XXX, apparato verificato e resettato da Telecom;
9. che in numerose occasioni, inoltre, le verifiche effettuate a seguito delle segnalazioni di disservizio, hanno accertato in realtà la funzionalità della linea: ciò porta a dedurre che le

problematiche evidenziate dall'utente avessero a che fare con l'impianto interno del cliente, ovvero a temporanee cadute del segnale ADSL (*"che possono capitare e capitano in determinati periodi di picco di utilizzo della rete"*);

10. che in ogni caso, Telecom - in un'ottica conciliativa - ha provveduto a riconoscere all'utente un indennizzo di euro 450,00, calcolato sulla base di 41 giorni di presunto ritardo nella risoluzione dei guasti, come richiesto dal cliente nella propria istanza, ed è stato riconosciuto sulla base dell'art. 26 *Condizioni generali di abbonamento*, con riferimento al servizio voce, per un totale di € 450,00, e non sulla base dell'indennizzo - assai più esiguo - previsto per il servizio ADSL, che presenta un tetto XXX di € 100,00;

Si evidenzia, infine, che il dr. Gaffuri nulla produce in merito alle asserite segnalazioni di disservizio e chiede, oltre a un equo indennizzo, la garanzia di un *"servizio professionale e non ridicolo"*. A tale ultimo proposito si precisa che Telecom è sempre intervenuta tempestivamente, quando notiziata dei disservizi e che in questa sede l'utente può richiedere i soli indennizzi previsti dalla carta servizi o da quanto dispone la Del. A.G.Com. 73/11 e, nel caso di specie, Telecom ha riconosciuto per ogni giorno di (presunto) ritardo un importo superiore a quanto dispone la delibera AGCOM in materia.

Tanto premesso, Telecom chiede il rigetto della domanda presentata dall'istante.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Sempre preliminarmente si rileva l'inammissibilità della domanda relativa alla garanzia dell'efficienza del servizio ADSL, atteso che la stessa esula dalla competenza attribuita ai Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19 *Regolamento cit.*, laddove si prevede che l'Autorità (o il Co.Re.Com. delegato), con il provvedimento che definisce la controversia, allorché riscontri la fondatezza dell'istanza, possa esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute 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.

Entrando nel merito della controversia, essa ha ad oggetto la contestazione di disservizi sull'utenza XXX e la conseguente richiesta di un equo indennizzo.

Come è noto, in base all'art. 3, comma 4, Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *"gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede dell'abbonato sono concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento"*.

Nel caso di specie, l'utente ha lamentato continui problemi al servizio ADSL attivo sulla linea XXX, e tale circostanza è stata confermata dallo stesso operatore che, nella memoria ritualmente depositata, ha precisato come in numerose occasioni Telecom sia intervenuta per rimediare la guasto.

Atteso che non vi è prova certa della tempestività degli interventi dell'operatore (ossia del rispetto dei termini previsti dalla *Carta dei Servizi Telecom Italia* per la risoluzione dei guasti), poiché Telecom, benché onerata, non ha fornito documentazione utile in tal senso né ha dimostrato che i disservizi siano dipesi da cause alla stessa nono imputabili, va da sé che l'utente risulta avere diritto ad un equo indennizzo, da calcolare sulla base di

quanto previsto dal c.d. *Regolamento indennizzi* di cui all'all. A Del. A.G.Com. 73/11/CONS.

Ai fini della liquidazione dell'indennizzo spettante all'utente, occorre considerare la disposizione di cui all'art. 2 *Regolamento indennizzi* cit., che, dopo avere chiarito che “*Il presente Regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento*”, precisa quanto segue: “*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 (...)*”.

Orbene, nel caso in esame, dall'istruttoria condotta è emerso che Telecom ha corrisposto all'utente un indennizzo di € 450,00, calcolato in base a quanto previsto dalla propria *Carta Servizi* per il servizio voce (e così applicando una quantificazione più favorevole all'utente rispetto a quanto sarebbe stato possibile riconoscere per i disservizi sull'Adsl) e riconoscendo un disservizio di 41 giorni,

In merito a tale circostanza, va osservato innanzitutto che il parametro indennizzatorio giornaliero applicato da Telecom (di poco inferiore a € 11,00 *pro die*) risulta essere superiore a quanto previsto dal *Regolamento indennizzi*, che, all'art. 5, commi 1 e 2, prevede, “*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore (...), un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*” e “*nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore*” – fattispecie, quest'ultima, che maggiormente rispecchia per molti aspetti i problemi lamentati dall'utente nel caso in esame – “*(...) un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*” (parametri giornalieri da raddoppiare in caso di natura *business* dell'utenza interessata dal disservizio, ai sensi dell'art. 12, comma 2, *Regolamento* stesso).

Per quanto riguarda invece il calcolo dei giorni cui rapportare l'indennizzo, si ritiene equa la quantificazione operata da Telecom (di complessivi 41 giorni), atteso che l'utente non ha precisato la durata del disservizio, passando da una indicazione approssimativa di “*10/20 giorni nel 2014*” nell'istanza di conciliazione (presentata in data 10 dicembre 2014), a “*oltre 50 giorni nel corso del 2014*” nell'istanza di definizione, senza tuttavia presentare alcuna documentazione atta a comprovare tali circostanze.

Alla luce di quanto osservato sin qui, appare dunque equa la corresponsione dell'indennizzo effettuata da Telecom Italia, poiché basata su un importo unitario superiore a quanto previsto dalla Del. A.G.Com. 73/11/CONS per la fattispecie concreta qui in esame e calcolata sulla base di una quantificazione dei giorni di disagio patiti dall'utente ragionevolmente in linea con quanto dallo stesso lamentato nelle istanze presentate a questo Co.Re.Com..

Pertanto, alla luce del richiamato art. all'art. 2 *Regolamento indennizzi*, si ritiene debba essere rigettata la richiesta di ulteriore indennizzo formulata dall'utente. In merito alla stessa, peraltro, non può omettersi di precisare che il riferimento operato dal dott. Gaffuri alla necessaria corrispondenza dell'indennizzo agli introiti persi per l'impossibilità di svolgere adeguatamente la propria attività lavorativa rimanda ad una quantificazione del danno che è preclusa a questo Co.Re.Com. e che è esclusivo appannaggio dell'Autorità giudiziaria (il ricorso alla quale, lo si evidenzia, è sempre garantito ai sensi dell'art. 19, comma 5, *Regolamento* cit., dove si precisa che “*Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno*”).

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

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, *Regolamento* cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto *del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione*.

Nel caso di specie, rilevata la paritaria partecipazione di entrambe le parti all'udienza di conciliazione e a quella di definizione e la corresponsione spontanea dell'indennizzo contrattualmente previsto da parte di Telecom Italia, successivamente all'udienza di conciliazione, si ritiene congruo compensare integralmente tra le parti le spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

## D E L I B E R A

a definizione della controversia Gaffuri/Telecom Italia s.p.a., di:

- rigettare le domande dell'istante come da motivazione;
- compensare tra le parti le spese di procedura.

Il Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

