



Determinazione dirigenziale n. 6 del 28/06/2016

**Oggetto: definizione della controversia XXX ZAIMBRO / TELECOM ITALIA S.p.A.**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del regolamento*;

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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza con cui il signor XXX Zaimbro ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive depositate da entrambe le parti nei termini assegnati;

VISTA la memoria di replica di parte ricorrente;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **CONSIDERATO**

quanto segue :

#### **1. Oggetto della controversia.**

- a) che la linea XXX al servizio del ristorante veniva improvvisamente interrotta il giorno 16.07.2015 e, a seguito di ripetute segnalazioni all'operatore, riprendeva il giorno 20.07.2015;
- b) che in data 24.07.2015 la linea era di nuovo interrotta e ripristinata in data 29.07.2015 a seguito di procedura d'urgenza incardinata presso il Corecom;
- c) che il ristorante restava privo di linea telefonica per 9 giorni;
- d) che, trattandosi di esercizio commerciale dedito alla ristorazione, il distacco della linea provocava un grave decremento economico.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. la corresponsione della somma di € 1500,00 a titolo di risarcimento del danno per mancato guadagno.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- a) che la linea telefonica XXX è un'utenza pubblica;

- b) che pertanto, in conformità a quanto deciso dal Corecom Emilia Romagna con la delibera 50/2014, poiché il Regolamento approvato con delibera Agcom 173/07/CONS limita il proprio ambito di applicazione alle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali e operatori – intendendosi per utente finale ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico – il contenzioso in oggetto esula dall’ambito di applicazione del regolamento e di competenza dell’Autorità.

Sulla base di tale rappresentazione, l’operatore chiede pertanto vengano respinte le richieste di parte ricorrente.

L’istante nella memoria difensiva ribadisce il proprio diritto a ottenere il risarcimento del danno lamentato da valutarsi equitativamente in combinato disposto con gli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera 73/11/CONS, oltre interessi.

Ancora l’istante, nella memoria di replica alla memoria dell’operatore, rappresenta :

- a) che l’operatore afferma l’incompetenza del Corecom in quanto la linea sarebbe pubblica ;
- b) che la linea non è pubblica ed è utilizzata in modo esclusivo dal ricorrente;
- c) che la durata della sospensione del servizio non viene contestata da Telecom e che i giorni sono 11.

L’istante ribadisce le richieste di indennizzo e di risarcimento del danno.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’Art. 14 del Regolamento.

Tuttavia, con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno per mancato guadagno avanzata dall’istante, occorre preliminarmente chiarire che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. E’ dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario. Pertanto qualunque domanda per i disagi e i danni subiti dall’utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

L’utente, peraltro, negli atti difensivi successivi all’atto introduttivo, ha avuto modo di precisare altresì la richiesta di indennizzo ai sensi del Regolamento.

### **B) Nel merito**

Alla luce di quanto dedotto dall’istante, in considerazione delle risultanze istruttorie, le richieste formulate possono essere accolte nei limiti e per i motivi che seguono.

L'operatore Telecom nella memoria difensiva eccepisce che l'utenza oggetto del presente contenzioso è pubblica e, come tale, esula dalle competenze dell'Autorità e dall'ambito di applicazione del Regolamento.

Posto che l'istante in fase di replica ha contestato la natura pubblica dell'utenza *de qua* in quanto da sé utilizzata in modo esclusivo e l'operatore si è limitato a qualificare la medesima come pubblica senza allegare la prova documentale di quanto dichiarato, codesto Ufficio ha provveduto a formulare istanze istruttorie ad entrambe le parti richiedendo loro la produzione del contratto sottoscritto in relazione all'utenza oggetto del presente procedimento al fine di accertarne la natura.

Nessuna delle parti ha prodotto il suddetto contratto, il ricorrente in quanto afferma non essere mai stato nella sua disponibilità, l'operatore in quanto dichiara non essere stata reperita la copia: ai fini della decisione pertanto, poiché la posizione di Telecom risulta priva di supporto probatorio e viene contestata dal ricorrente, si ritiene di dover dar seguito alla richiesta di quest'ultimo correttamente interpretata quale richiesta di indennizzo.

Venendo ora ai fatti del presente contenzioso, parte istante ha lamentato la sospensione della linea al servizio del ristorante in due momenti per un periodo complessivo di 9 giorni, e precisamente dal 16.07.2015 al 20.07.2015 dapprima e dal 24.07.2015 al 29.07.2015 poi.

Telecom nulla ha eccepito nel merito né sul fatto che il disservizio sia avvenuto né sulla tempistica.

Alla luce delle predette motivazioni pertanto deve ritenersi la responsabilità contrattuale dell'operatore telefonico e fondato il riconoscimento di un indennizzo in capo all'istante.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto le controversie sono state introdotte dopo l'entrata in vigore del medesimo e da quanto in atti non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore Telecom vigente al tempo del disservizio.

L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di interruzione del servizio Internet è quello previsto dall'art. 5, comma 1 della delibera 73/11/CONS secondo cui *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"*. L'articolo è da leggersi in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 della citata delibera, secondo cui, trattandosi di utenza di tipo "affari", l'indennizzo va computato in misura pari al doppio.

Pertanto, per quanto riguarda la sospensione della linea voce, si ritiene di riconoscere all'istante un indennizzo pari a € 90,00 (€ 5,00 x 2 x gg 9) .

### **B.1) Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### C) Sulle spese del procedimento.

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

### DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX Zaimbro, residente in XXX, nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale è tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell'istante, a titolo di indennizzo per interruzione della linea voce, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 90,00, oltre interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;
- **corrispondere** in favore dell'istante, a titolo di spese del procedimento, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi

VISTO  
Il Direttore  
Dott. Domenico Tomatis