

**Delibera n. 41/11/CIR**  
**Definizione della controversia**  
**XXX Lauretti/Telecom Italia S.p.A.**  
**(GU14/540/07)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 aprile 2011;

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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 17 dicembre 2007 (prot. n.75116), con la quale la Sig.ra XXX Lauretti, rappresentata dall'avv. Paolo Saolini, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 10 gennaio 2008 (prot. n.1235) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 26 febbraio 2008;

UDITE le parti, come da verbale di audizione del 26 febbraio 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nella propria istanza la Sig.ra XXX Lauretti, rappresentata e difesa dall'avv. Paolo Saolini, intestataria della linea telefonica di rete fissa n.xxx, ha denunciato il malfunzionamento della predetta utenza a decorrere dal maggio 2006, perdurante sino al momento della presentazione della domanda di definizione della pendente controversia con il gestore Telecom Italia S.p.A. dinanzi a questa Autorità.

In particolare, l'utente ha lamentato che la linea in questione frequentemente non era raggiungibile per le chiamate entranti e spesso risultava impossibile anche effettuare chiamate in uscita; inoltre dal 22 al 27 settembre 2006 l'utenza risultava non attiva, rimanendo completamente isolata.

Agli atti risulta che la Sig.ra Lauretti ripetutamente -il 27 settembre 2006, il 27 febbraio 2007 e il 19 marzo 2007- ha formalizzato reclamo scritto all'operatore che solo in data 21 novembre 2007 ha dato riscontro esclusivamente all'ultimo di tali reclami, ossia a quello in data 19 ottobre 2007, confermando la fondatezza dei disservizi lamentati a fronte dei quali ha riconosciuto un indennizzo di euro 36,42.

In relazione ai malfunzionamenti di cui trattasi l'istante ha altresì depositato un esposto al Comando dei Carabinieri di Colonna, in data 15 marzo 2007.

Nella propria istanza l'utente ha dichiarato che i reiterati guasti della linea hanno determinato un grave disagio anche alle persone anziane conviventi, non autosufficienti, che usufruivano del servizio; tant'è che si è reso necessario il ricorso a strumenti di telefonia mobile con un sensibile aggravio di costi.

In considerazione di quanto sopra la Sig.ra Lauretti, per il tramite del suo procuratore, oltre a chiedere il rimborso del canone versato per tutto il periodo interessato dal disservizio, ha chiesto che le venissero rimborsati i costi del cellulare per un importo di euro 250,00, nonché il risarcimento del danno per un importo di euro 5.000,00.

Rispetto ai fatti di cui sopra, il 28 novembre 2007 è stato esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. Lazio.

In sede di audizione, tenuta in data 26 febbraio 2008, l'operatore si dichiarava disponibile a corrispondere all'utente, assente, una somma di 250,00 euro a titolo di ristoro per i disagi denunciati e il responsabile del procedimento assegnava un termine di 45 giorni alle parti per comunicare l'eventuale raggiungimento di un accordo in proposito, termine decorso inutilmente.

## **II. Motivi della decisione**

La vicenda oggetto della presente controversia rappresenta un caso di irregolare erogazione del servizio di fonia da parte di Telecom Italia S.p.A. a cui si aggiunge l'illegittima sospensione del servizio stesso.

Ai fini di una puntuale ricostruzione dei fatti va tenuto presente che dalla documentazione in atti e, in particolare, dal dettaglio delle fatture, relativamente al periodo durante il quale l'utente lamenta il malfunzionamento della linea telefonica in questione, risulta comunque presente traffico telefonico.

Va evidenziato, inoltre, che a partire dal 27 settembre 2006, la Sig.ra Lauretti ha formalizzato ripetuti reclami a Telecom Italia S.p.A. in ordine al disservizio lamentato senza che la problematica venisse risolta, tant'è che fino al 17 dicembre 2007, data di deposito dell'istanza di definizione presso questa Autorità, l'utente dichiara persistente il malfunzionamento della linea telefonica.

In relazione a tanto, posto l'articolo 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento, secondo cui Telecom Italia S.p.A. *“si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”*, nel caso di specie l'operatore non ha rispettato detta tempistica, trovando applicazione l'ipotesi di cui al comma 3 del predetto articolo, che recita: *“Qualora per cause imputabili a Telecom Italia la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom Italia.”*.

In ordine ai fatti denunciati, Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcun elemento probatorio esimente la propria responsabilità; in particolare né in seguito alla convocazione, né in sede di udienza ha fornito alcuna perizia tecnica atta a dimostrare il corretto funzionamento del servizio di fonia, ovvero la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Pertanto, le richieste della parte istante meritano accoglimento per quanto attiene al riconoscimento di un indennizzo, che si ritiene equo e proporzionale determinare in deroga all'ordinario parametro previsto dalle Condizioni generali di contratto di cui al disposto dell'articolo 26, ossia il *“50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato o di inadempimento delle condizioni di volta in volta stabilite e avrà la possibilità di richiedere il maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile”*.

Nel caso in esame, infatti, se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle Condizioni

generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. Precisamente all'istante è stata sospesa la fornitura del servizio telefonico di base esclusivamente dal 22 al 27 settembre 2006 e in relazione a questa fattispecie si ritiene che l'importo erogato dall'operatore, pari ad euro 36,42, sia adeguato ad indennizzare il disagio patito.

La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la *ratio* sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, *melius re perpensa* rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio.

Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene quindi che la doglianza dell'utente relativa al malfunzionamento del servizio per il periodo intercorrente dal 1 maggio 2006 (data in cui l'istante dichiara aver avuto inizio il malfunzionamento) al 17 dicembre 2007 (data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversia dinanzi a questa Autorità), ossia 596 giorni, possa trovare giusto ristoro prevedendo un indennizzo pari ad un terzo della metà del canone mensile; ciò anche tenuto presente che qualora la disponibilità del servizio voce fosse stata compromessa in misura rilevante ai fini dell'utilizzo del servizio da parte dell'utente, questi avrebbe avuto la possibilità di recedere dal contratto rivolgendosi ad altro operatore. Avendo l'utente scelto di continuare ad usufruire del servizio offerto dalla società Telecom Italia S.p.A., nonostante i disservizi rilevati, può ritenersi che essi, anche sotto il profilo strettamente soggettivo e relativo al caso di specie, non fossero tali da compromettere integralmente l'utilizzo del servizio stesso.

Pertanto, deve ritenersi che la somma da riconoscere a titolo di indennizzo -da corrispondere in misura di 1/3 di 6.07 euro, ossia la metà del canone mensile, per il periodo intercorrente dal 1 maggio 2006 (data in cui l'istante dichiara aver avuto inizio il malfunzionamento) al 17 dicembre 2007 (data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversia dinanzi a questa Autorità), ossia 596 giorni- ammonti ad euro 1.192,00.

L'entità dell'indennizzo come sopra determinato risponde a principi di equità e proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, pertanto -conformemente al disposto dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche- pienamente soddisfacente del disagio sopportato dall'istante nelle circostanze denunciate.

Per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno e di rimborso dei costi sostenuti come conseguenza dei denunciati disservizi si deve precisare che tanto esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, ai sensi dell'articolo 19 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza può 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".*

CONSIDERATO che, sulla base di quanto accertato in sede di istruttoria, nel caso di specie si configura a carico del gestore telefonico Telecom Italia S.p.A. una precisa responsabilità relativamente ai disservizi denunciati dall'utente;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

RITENUTO che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio e la natura dell'utente –persona fisica o giuridica- che ha subito il pregiudizio.

RITENUTO, ai sensi dell'articolo 19 comma 6 della delibera n.173/07/CONS, che sia equo liquidare in favore della parte istante l'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura, considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. Lazio.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

In accoglimento dell'istanza dell'utente Sig.ra XXX Lauretti la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla stessa, mediante assegno bancario:

1. la somma di euro 1.192,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica a lei intestata, determinata in misura pari ad 1/3 della metà del canone mensile da corrispondere per il periodo intercorrente dal 1 maggio 2006 (data in cui l'istante dichiara aver avuto

inizio il malfunzionamento) al 17 dicembre 2007 (data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversia dinanzi a questa Autorità);

2. euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera 173/07/CONS.

La somma di cui al punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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 n. 179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni.

L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

Napoli, 6 aprile 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

**SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola