

**DELIBERA N. 33/13/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ADGMH ITALIA [REDACTED] / TELECOM ITALIA [REDACTED]**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3.4.2013;

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 2.10.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/578/2012, con cui ADGMH ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "ADGMH") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TELECOM ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 22.10.2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie depositate dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** Con istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione (prot. n. 6001/2011), l'utente lamentava l'ingiustificata interruzione - protrattasi per 3 giorni – del servizio internet (e di posta elettronica) di cui al contratto con Telecom e relativo alle utenze mobili business nn. 335.█, 335.█, 335.█; nessuna comunicazione preventiva era stata data da Telecom ai propri clienti e l'utente apprendeva dei problemi dei server Blackberry solo consultando un quotidiano online del giorno 12.10.2011; il servizio clienti Telecom contattato dall'utente riferiva che *“RIM ha comunicato loro che il problema è in corso di risoluzione”*.

L'utente deduceva pertanto di avere subito disagi e danni operativi, commerciali ed economici e chiedeva pertanto condannarsi Telecom al pagamento di un indennizzo di € 3.000 per ciascuna utenza.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione si concludeva con esito negativo, stante la mancata adesione di Telecom.

Con successiva istanza di definizione (LAZIO/D/578/2012), l'utente si riportava al precedente tentativo di conciliazione, insistendo per il pagamento degli indennizzi richiesti e chiedendo altresì lo storno delle fatture per non aver potuto fruire del servizio.

Con successiva memoria difensiva, l'utente specificava che il disservizio si era protratto dal 9 al 12.10.2011; che Telecom non aveva mai fornito riscontro ai reclami inoltrati e che aveva impedito all'utente di contattare il “VAS” (servizio di assistenza tecnica specialistica in materia di servizi dati e internet); chiedeva pertanto il pagamento dell'indennizzo di € 15 pro die, *“oltre a ½ del canone per servizi accessori (Blackberry)”*.

**b)** Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Telecom eccepiva l'inammissibilità dell'istanza, avente ad oggetto una richiesta di risarcimento del danno per la quale il Corecom non era competente ex art. 19, comma 4, Delibera n. 173/07/CONS, essendo competente la sola Autorità Giudiziaria; sotto altro profilo, eccepiva l'inammissibilità dell'istanza in quanto contenente domande nuove non sottoposte al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione; nel merito, deduceva che il disservizio era esclusivamente imputabile a RIM, probabilmente dovuto ad un aggiornamento dei server che supportano il servizio BIS (Blackberry Internet Service), come ammesso dalla stessa RIM *“con messaggio via twitter del 10.10.2011, poi ripreso dall'Ansa”*. Inoltre, il 17.10.2011 RIM, *“inoltrava una nota facendo sapere ai suoi utenti che dal 19.10.2011 al 31.12.2011 era il periodo possibile per accedere all'APP WORLD dove era possibile prendere visione di una serie di applicazioni gratuite per un valore complessivo di 100 dollari Usa e quindi scaricarle per la pazienza dimostrata nei periodi di interruzione. Sempre RIM avrebbe poi inoltrato, nella giornata del 17 e 18 ottobre 2011, messaggi PIN ed istruzioni in merito al link per ottenere l'offerta”*. Per mero spirito conciliativo, Telecom offriva il pagamento dell'indennizzo previsto dalla

propria Carta Servizi di € 2,80 per ciascuna utenza.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, 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.

Pertanto, la domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti 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, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione.

L'eccezione preliminare svolta da Telecom di inammissibilità dell'istanza di definizione perché contenente domande nuove deve essere rigettata perché infondata.

E' evidente l'identità tra le domande svolte dalla ADGMH in sede di conciliazione e in sede di definizione: in quest'ultima infatti, l'istante, nell'oggetto della controversia, si riporta interamente "al formulario UG", atto nel quale le domande sono sufficientemente precisate e niente affatto generiche. Non costituisce domanda nuova la eventuale diversa misura dell'indennizzo richiesto, la cui quantificazione, ove dovuto, è rimessa all' Autorità adita.

### **2.2. Nel merito.**

L'utente ha lamentato l'interruzione del servizio internet per 4 giorni, dal 9 al 12.10.2011.

Telecom ha dedotto che la responsabilità esclusiva dell'interruzione è di RIM, senza tuttavia fornire prova alcuna dell'assunto che avrebbe, in ipotesi, reso applicabile l'art. 1218 c.c. in tema di impossibilità della prestazione per causa ad essa non imputabile.

Alla luce di quanto precede, si ritiene sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Telecom Italia.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, infatti, gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Telecom – contraente e interlocutore dell'utente - non ha garantito la continuità nell'erogazione del servizio e, pertanto, la sua interruzione deve ritenersi illegittima, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 e art. 12, comma 2 Delibera 73/11/CONS per il disagio derivatone, per complessivi € 120,00 per tutte e 3 le utenze.

La domanda di storno delle fatture emesse nel periodo deve essere rigettata, non essendo stata

prodotta alcuna fattura utile ai fini del calcolo delle somme oggetto di un eventuale storno proporzionato al periodo di disservizio

Anche la domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami – che Telecom nega di avere ricevuto- deve essere rigettata, trovando il suo fondamento giuridico nell'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, nonché nel successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita (entro il termine contrattuale o legale) in forma scritta, nei soli casi di rigetto.

Il disservizio si è protratto per soli 4 giorni risolvendosi, per stessa ammissione dell'utente, al più tardi il 12.10.2011: trattandosi in sostanza di un reclamo accolto, non vi era necessità di una risposta scritta, che la Delibera 179/03/CSP prevede per i soli reclami rigettati; l'utente, inoltre, ha ammesso di avere appreso anche dal call center di Telecom che *"RIM ha comunicato loro che il problema è in corso di risoluzione"*.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, rilevata la mancata partecipazione di Telecom al tentativo di conciliazione, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da ADGMH ITALIA ■■■ nei confronti dell'operatore TELECOM ITALIA ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da ADGMH ITALIA [REDACTED] in data 2.10.2012.

La società TELECOM ITALIA [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore de ADGMH ITALIA [REDACTED], tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 120,00= (centoventi/00=) per l'interruzione del servizio internet subita dalle utenze 335.[REDACTED], 335.[REDACTED], 335.[REDACTED] nel periodo 9-12 ottobre 2011, oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione;
- b) Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 3 aprile 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto