

DELIBERA N. 28/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GBCAR [REDACTED] / TELECOM ITALIA [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 12.6.2012;

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 23 marzo 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/161/2011, con cui la GBCAR [REDACTED] (di seguito, per brevità, la "GBCAR") 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 5 maggio 2011 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;

VISTA la nota del 16 maggio 2011, con la quale la GBCAR ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 1 giugno 2011, con la quale Telecom ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

UDITE tutte le parti all'udienza del 20 luglio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) Con istanza n. 569/2011 del 28.01.2011 l'utente proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione rappresentando di aver subito una ingiustificata interruzione - protrattasi per 7 giorni – dei servizi voce e adsl attivi sulla propria utenza fissa, e di avere subito ingenti danni e disagi alla propria attività professionale, per il ristoro dei quali chiedeva la somma di € 7.000.

b) All'udienza del 23 marzo 2011, Telecom, per mero spirito conciliativo, proponeva un indennizzo omnicomprensivo pari ad € 600,00, che l'utente rifiutava, con conseguente esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione.

c) Con successiva istanza di definizione rubricata al n. LAZIO/D/161/2011 del 23.3.2011, l'istante chiedeva al gestore un risarcimento dei danni subiti per un importo pari ad € 6.000,00.

d) Con memoria del 16 maggio 2011 la GBCAR, ribadendo che la propria linea telefonica (linea voce ed adsl) era rimasta completamente isolata per 7 giorni, sottolineava come tale disservizio avesse causato seri disagi alla propria attività, intrattenendo essa i rapporti con la clientela *“prevalentemente per contatti telefonici e telematici”*, precisava altresì che l'interruzione del servizio aveva interessato il periodo dal 25.1.2011 al 1.2.2011.

e) Con memoria del 1 giugno 2011 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; nel merito, deduceva di avere riparato il guasto, segnalato dall'utente il 26.1.2011, in data 1.2.2011 come risultava dal Retrocartellino Unificato di cui produceva copia, e che pertanto l'indennizzo in ipotesi dovuto ex art. 5 Regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS) pari ad € 10,00 pro die, era pari a complessivi € 140,00 (€ 10,00 x 7 giorni per ciascun disservizio, voce e adsl) oltre alla somma di € 33,75 già corrisposta all'utente a titolo di *“rimborso ritardata riparazione guasto”* sotto forma di accredito sul conto 03/11 (che produceva in copia: fattura n. ■■■ del 6.4.2011).

f) All'udienza di discussione del 20 luglio 2010 Telecom, per mero spirito conciliativo, proponeva un indennizzo pari ad € 140,00 (ed in particolare, € 70,00 per il disservizio alla linea voce, ed ulteriori € 70,00 per la linea ADSL).

L'utente non accettava l'offerta.

Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

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.

E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, 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.

2.2. Nel merito.

E' pacifico tra le parti che il disservizio si sia verificato, che abbia interessato il periodo dal 25.1.2011 al 1.2.2011, e che abbia avuto ad oggetto l'interruzione dei servizi voce e adsl su linea telefonica fissa. Telecom ha altresì precisato che il guasto è stato segnalato dall'utente il 26.1.2011 e riparato il 1.2.2011, depositando copia del Retrocartellino Unificato; ha inoltre dedotto che si è trattato di un guasto "*complesso*", senza tuttavia specificarne la natura o dedurre che l'inadempimento o il ritardo nella riparazione del guasto è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa ad essa non imputabile ex art. 1218 c.c.

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.

Nella fattispecie, Telecom ha provveduto alla risoluzione del problema dopo sette giorni.

E' di tutta evidenza quindi che Telecom 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 un indennizzo per il disagio derivatone.

Per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo spettante all'utente, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera n. 73/11/CONS, considerato il parametro di indennizzo della Carta Servizi Telecom (reperibile sul sito internet di Telecom, ove è pubblicata in adempimento dell'obbligo in tal senso previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera 179/03/CSP) pari al 50% del canone mensile corrisposto (copia fattura in atti) per ogni giorno di ritardo e per ogni servizio interessato dal disservizio (voce + Adsl), nonché le modalità di segnalazione del guasto ed i tempi di riparazione ivi previsti (entro il primo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione), considerata altresì la durata del periodo di disservizio indennizzabile (computata, secondo quanto previsto dalla Carta Servizi, dal primo giorno di ritardo, che si identifica con il 28.1.2011 - data della segnalazione 26.1.2011, cui deve aggiungersi 1 giorno utile per la riparazione - all'effettiva

riparazione avvenuta il 1.2.2011), si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 40,00 per il servizio voce e di Euro 60,00 per il servizio Adsl.

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, va rilevato come l'istante abbia rifiutato sia la proposta avanzata da Telecom in sede di tentativo di conciliazione, conforme (superiore) al contratto, sia quella avanzata in sede di udienza di discussione, conforme a quanto stabilito dal Regolamento in materia di indennizzi.

Ciò premesso, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della GBCAR, in persona del legale rappresentante p.t. ■■■■■ Biasciucci, 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, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla GBCAR un importo onnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla GBCAR ■■■■■ in data 23 marzo 2011.

La società Telecom è pertanto tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario o bonifico, le seguenti somme:

a) Euro 100,00= (cento/00=) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce ed adsl per i periodi indicati in motivazione, oltre interessi legali dalla data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia;

b) Euro 50,00= (cinquanta/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, 12 giugno 2012

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto