



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 363 del 03.04.2019

## ***Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia***

**Struttura proponente:** Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

**OGGETTO:** Definizione della Controversia F. Serafini/Telecom XXX (Lazio/D/685/2016)

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

**L'estensore**  
Avv. Raffaella Anello

**Il Responsabile  
del procedimento**

**Il Direttore**  
Ing. Vincenzo Ialongo

**Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.**

Data di ricezione: \_\_\_\_\_

Protocollo N° \_\_\_\_\_

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa \_\_\_\_\_

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

**Il dirigente della struttura  
competente in materia  
di bilancio e ragioneria**

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

F. Serafini/ Telecom ITALIA

(LAZIO/D/685/2016)

Registro Corecom n. 13

### IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente F. Serafini del 19.9.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom XXX:

Ripetuti disservizi sulla linea commerciale a lui intestata;

L’indebita fatturazione;

i. La perdita della numerazione;

/. La mancata risposta ai reclami.

In particolare l’utente ha dedotto di aver subito disservizi sulla linea in utilizzo alla sua attività di parrucchiere e di avere rinunciato, su esortazione del servizio clienti Telecom, alla linea aggiuntiva. Che, nonostante ciò, i disservizi proseguivano causando innumerevoli danni alla sua attività commerciale.

Alla luce di tali premesse, l’utente ha chiesto, specificandoli in memoria, i seguenti indennizzi:

- Risarcimento dei danni patrimoniali e non;
- L’indennizzo di Euro 5475,00 per sospensione della linea;
- L’indennizzo di Euro 1825,00 per malfunzionamento linea;
- L’indennizzo di Euro 1825,00 per malfunzionamento linea per motivi tecnici;
- L’indennizzo di Euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- L’indennizzo di € 4,000 per perdita della numerazione;
- Il rimborso delle spese di procedura.

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

Telecom ha dedotto ed eccepito:

Il rigetto della domanda di risarcimento danni esulando la stessa dalla competenza del CORECOM;

La soluzione dei disservizi nei tempi delle CGC;

La genericità ed indeterminatezza della domanda di pagamento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo avendo riscontrato il reclamo stesso nei termini di legge;

L'operatore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

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

### **3.1 Sul risarcimento del danno**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile nei limiti che seguono.

Prima di entrare nel merito della questione 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'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste di "risarcimento del danno" avanzate in questa sede dall'utente, ed aventi natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Sono, dunque, escluse dalla disamina che segue le richieste risarcitorie avanzate dall'utente, ad eccezione di quelle che, in ossequio ad un principio di economia procedimentale e ragionevolezza dell'azione amministrativa secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS, possono essere intese ed interpretate, con un'ottica di favore per l'utente, come richieste di indennizzo da disporsi in seguito all'accertamento di uno o più inadempimenti contrattuali da parte del gestore, ove la disamina delle deduzioni di parte istante, lo consenta.



Nel merito, le richieste dell'utente sono solo parzialmente e limitatamente fondate.

### **3.2 Sugli indennizzi da sospensione/malfunzionamento**

In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata, e priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza.

Il primo ed unico reclamo agli atti è quello del 31/10/2015, pervenuto al gestore il 6.11.2015, con il quale il legale dell'istante diffida il gestore a stornare le fatture emesse dal 2014 ed a corrispondere gli indennizzi previsti dall'AGCOM e dalla Carta dei Servizi oltre al risarcimento dei danni.

Quel reclamo, però, non contiene una dettagliata elencazione dei disservizi assunti come subiti dall'istante.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore ..... qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgono le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di circostanziate segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP e che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente.

Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l'utente, che ha sostenuto di aver subito diversi disservizi non ha fornito la prova di avere lamentato il disservizio prontamente al gestore, questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del guasto.

Sul punto il gestore sostiene di avere risolto nei tempi della CGC le segnalazioni pervenute.

Se, invece, come sostiene l'utente, i disservizi sono stati tali e tanti da impedire la fruizione del servizio, lo stesso avrebbe potuto fare ricorso a strumenti incisivi quali la messa in mora del gestore attraverso reclami tracciabili o, addirittura, inoltrare l'istanza GU5 finalizzata all'adozione di un provvedimento urgente avverso il gestore gravemente inadempiente.

A tal proposito valga richiamare anche la delibera 276/13/CONS *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CORECOM in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* laddove, espressamente, afferma che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: *se l'utente, creditore dell'indennizzo per inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.....* in aggiunta l'Autorità ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un totale disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio ( ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

Non rinvenendosi agli atti alcun puntuale reclamo sui disservizi subiti e contenendo le fatture in atti prodotte dall'utente regolare traffico la richiesta di indennizzo di Euro 5475,00 per sospensione della linea, di Euro 1825,00 per malfunzionamento linea, di Euro 1825,00 per malfunzionamento linea per motivi tecnici e di storno delle fatture dal 2014 vengono rigettate.

### **3.3. Sulla perdita della numerazione.**

L'istante chiede, pure, l'indennizzo di € 4000,00 per *perdita della numerazione*.

È l'istante stesso ad ammettere di avere disdettato la numerazione che lamenta “persa”.

L'indennizzo preteso, pertanto, non può accolto dal momento che il presupposto per la concessione dell'indennizzo è la perdita incolpevole per causa ascrivibile al gestore.

Qui l'utente ha volontariamente rinunciato alla numerazione ed alcuna perdita incolpevole può essere riscontrata.

Si ritiene, pertanto, di non accogliere la richiesta.

### **3.4. Sulla mancata risposta al reclamo.**

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta al reclamo scritto del 31.10.2015, inoltrato dal legale dell'istante, Avv. L. Perciballi.

Il reclamo è stato ritualmente depositato agli atti del procedimento, unitamente all'avviso di ricevimento, da parte di TELECOM, della relativa raccomandata in data 6.11.2015.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Atteso che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire per la prima volta sull'oggetto del reclamo, si è tenuta il 13.9.2016, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 300,00 da porsi a carico di Telecom.

### **4. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) da porsi a carico di Telecom

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL DIRETTORE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

## **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di F. Serafini, assistito dall'Avv. L. Perciballi, nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX.

2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) Euro 300,00= (trecento/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la ritardata risposta al reclamo.

3. La società Telecom Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

5. E'fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Direttore  
Ing. Vincenzo Ialongo