

DELIBERA N. 16/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ GAGLIARDO/TELECOM ITALIA ■

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 28 luglio 2010.

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'art. 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 n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta presso AgCom in data 19 gennaio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/065/2010, con cui il sig. ■ Gagliardo ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia ■ (di seguito, per brevità, "TELECOM");

VISTA la nota del 15 marzo 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 31 marzo 2010 con la quale il sig. ■ Gagliardo ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti;

VISTA la nota del 31 marzo 2010 con la quale la Telecom ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti;

VISTA la nota del 15 aprile 2010 con la quale il sig. ■■■■ Gagliardo ha presentato le integrazioni e le repliche alle produzioni avversarie;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Il sig. ■■■■ Gagliardo, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

1) a causa di un guasto alla linea telefonica, l'utenza relativa all'abitazione del sig. ■■■■ Gagliardo è stata inutilizzabile per un periodo di 52 giorni, dal 7 gennaio 2009 al 28 febbraio 2009;

2) la Telecom ha provveduto al ripristino della linea con 52 giorni di ritardo, a seguito di due reclami presentati dall'istante;

3) con l'istanza di definizione, l'utente ha chiesto quindi il risarcimento delle spese e dei gravi e molteplici disagi, personali e professionali, derivati dalla inutilizzabilità della linea e dal ritardo nel ripristino della stessa, quantificandone l'importo in Euro 2.000,00;

4) nella successiva memoria del 31 marzo 2010, l'istante reiterava la richiesta di Euro 2.000,00, "a titolo di risarcimento di tutti i danni patiti e patienti ovvero di quella somma maggiore o minore che risulterà nel corso della controversia o che verrà dall'Autorità ritenuta equa e giusta, da determinarsi anche con valutazione equitativa";

5) con memoria del 31 marzo 2010, e con documentazione allegata in atti, Telecom ha chiesto il rigetto della domanda dell'istante a fronte della avvenuta liquidazione in suo favore dell'indennizzo dovuto in base alle Condizioni Generali di Abbonamento, ed ha dedotto l'infondatezza delle richieste risarcitorie ulteriori. In particolare, Telecom ha rappresentato che: a) il disservizio lamentato dall'utente si è protratto per 35 giorni lavorativi incluso il sabato, dalla data della segnalazione (7 gennaio) alla data della riparazione (26 febbraio); b) in forza degli articoli 7.2. e 26.1 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Telecom ha liquidato all'utente un indennizzo per la ritardata riparazione, pari ad Euro 234,50, inviando l'importo a mezzo due assegni bancari, incassati dall'utente; c) le ulteriori pretese risarcitorie sono generiche e non provate, anche in ordine all'utilizzo a fini professionali di una utenza dichiarata di uso residenziale;

6) con la memoria del 15 aprile 2010, in replica alla memoria di Telecom, l'istante ha contestato la genericità delle motivazioni fornite da Telecom per giustificare il ritardo nella riparazione del guasto e la mancanza di prova in ordine all'attività svolta per la risoluzione del problema, contestando altresì la data dell'avvenuta riparazione indicata da Telecom nel 26 febbraio 2009 (anziché 28 febbraio 2009). In tale memoria, l'utente precisa espressamente che, al di là del diritto all'indennizzo a lui spettante in forza delle clausole contrattuali, attraverso la propria istanza "ha inteso ottenere anche il ristoro dei danni subiti a causa del disservizio sulla propria linea telefonica, causato da comportamenti negligenti della Telecom.....", e precisamente il ritardo nell'adempimento dell'obbligo di riparazione del guasto e la violazione del principio di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, dai quali è derivato un danno patrimoniale (per la necessità di utilizzare il telefono cellulare) e un danno non patrimoniale (restringimento dell'area di esercizio del diritto alla libertà di comunicazione e alla libertà di pensiero dell'istante), quantificabili in Euro 2.000,00.

2. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno, patrimoniale e non, richiesta dall'istante esula dalle competenze dell'Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "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". Pertanto la domanda di risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede. Organo competente in tal senso risulta essere invece in via esclusiva l'Autorità Giudiziaria ordinaria.

Tanto premesso, nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, si evince, in primis la responsabilità di Telecom in ordine al ritardo nella riparazione del guasto, protrattosi dal 7 gennaio sino al 26 febbraio 2009, come emerge dalla lettera inviata da Telecom all'utente, ovvero al 28 febbraio 2009, com'è invece affermato dall'utente. Al riguardo, la società non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare il ritardo nella riparazione del guasto, limitandosi solo a richiamare "la presenza di anomalie tecniche". Sussiste quindi una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Telecom ai sensi dell'art. 1218 codice civile.

Alla luce delle predette considerazioni, il ritardo nella riparazione del guasto è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo come previsto dal contratto.

In ordine a tale indennizzo, in effetti già riconosciuto all'utente e corrisposto da Telecom con un importo di Euro 234,50, si evidenzia tuttavia: a) la Telecom non ha fornito alcuna prova attestante la data certa, asserita in memoria, della riparazione del guasto; b) si ritiene pertanto come *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo il giorno 28/2/2009 dichiarato dall'istante; c) per il periodo 10 gennaio 2009 (due giorni successivi alla segnalazione del guasto) – 28 febbraio 2009 (data della riparazione del guasto), la durata del disservizio è stata di n. 42 giorni, escluse le domeniche, e non di 35 giorni come calcolato da Telecom; d) l'indennizzo complessivo spettante all'utente è quindi pari ad Euro 281,40; e) da tale somma dovrà essere detratta la somma già corrisposta da Telecom, ovvero euro 234,50, con la conseguenza che la somma tuttora dovuta a titolo di indennizzo per il ritardo è di euro 46,90.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che non può ammettersi il ristoro dei danni patiti e patienti, poiché la condanna al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale costituisce allo stato ed in tale materia prerogativa esclusiva dell'Autorità Giudiziaria;

RITENUTO che la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto di Euro 234,50 già effettuata dalla Telecom debba essere integrata con la corresponsione della differenza pari ad Euro 46,90;

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 della Direzione;

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento parziale, nei limiti esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■■■ Gagliardo in data 19 gennaio 2010.

Per effetto di quanto sopra, la società Telecom ■■■■■ è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, al sig. ■■■■■ Gagliardo l' indennizzo di Euro 46,90, pari alla differenza tra l'indennizzo totale dovuto (Euro 281,40) e l'indennizzo già corrisposto (Euro 234,50), per tutto il periodo compreso tra il 10 gennaio 2009 ed il 28 febbraio 2009.

La somma così determinata a titolo di indennizzo 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 per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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'art. 1, comma 26 della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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

Roma 28 luglio 2010

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto