

DELIBERA N. 23/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ **CERASOLI / TELECOM ITALIA** ■

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 settembre 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 in data 16 marzo 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/169/2010, con cui l'■ Cerasoli ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia ■ (di seguito, per brevità, anche denominata "TELECOM ITALIA");

VISTA la nota del 25 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 29 marzo 2010 con la quale l'■ Cerasoli ha presentato la memoria difensiva e i documenti richiesti;

VISTA la nota del 14 aprile 2010 con la quale la società Telecom Italia ■■■ ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti;

VISTA la nota del 14 aprile 2010 con la quale l'■■■ Cerasoli ha presentato le integrazioni e le repliche alle produzioni avversarie;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

L'■■■ Cerasoli, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, lamentando un ritardo nel trasloco della linea fonia e della linea ADSL e ISDN, richiesto a fine ottobre 2009 ed effettuato per la linea fonia in data 18 novembre 2009 ed in maniera completa il 7 gennaio 2010 a seguito di istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo del Corecom, per il quale chiedeva il rimborso delle spese, il rimborso della fattura relativa al periodo di non fruizione del servizio, l'indennizzo ed il risarcimento del danno per il mancato utilizzo delle linee per complessivi Euro 2.500,00.

Con memoria del 29 marzo 2010, l'istante precisava che l'indennizzo era richiesto ai sensi degli artt. 25 e 26 delle Condizioni Generali di abbonamento e specificava gli importi di cui chiede il rimborso.

Con memoria del 14 aprile 2010, Telecom Italia deduceva la parziale infondatezza della pretesa avversaria, evidenziando che, a fronte del ritardo lamentato dall'istante e riconosciuto da Telecom, questa aveva proposto in sede conciliativa un indennizzo di Euro 350,00 (superiore a quello spettante in forza delle condizioni generali di abbonamento), non accettato dall'■■■ Cerasoli perché ritenuto insufficiente. Manifestava nuovamente la disponibilità a riconoscere l'indennizzo contrattualmente spettante, opponendosi alla richiesta di rimborso del canone di abbonamento Alice Tutto Incluso, dovuto anche in presenza di guasto ed alla domanda di risarcimento dei danni perché non provati e comunque perché non di competenza dell'Autorità adita.

Con memoria del 14 aprile 2010, l'istante contestava la fondatezza delle deduzioni di Telecom Italia, precisando che l'indennizzo offerto in sede conciliativa non era stato accettato in quanto ritenuto inferiore a quello spettante, calcolato in Euro 945,00 (moltiplicando la metà del canone mensile per i giorni di ritardo).

2. Motivi della decisione

2.1. In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta di risarcimento di danni per il mancato utilizzo della linea avanzata dall'utente, in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, "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, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

2.2. Nel merito, sussiste la responsabilità di Telecom Italia per il ritardo nel trasloco della linea richiesto dall'utente, dalla stessa espressamente riconosciuta.

L'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia prevede, a proposito del trasloco della linea telefonica, quanto segue: *“avverrà in un tempo massimo di 10 giorni dalla vostra richiesta, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica ed i casi di tempi concordati con il cliente, ed in caso di ritardo vi verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo”*.

Nella fattispecie, Telecom Italia riconosce che, a seguito della richiesta di trasloco del 6 novembre 2009, ha provveduto ad effettuare il trasloco del servizio fonia il 17 novembre 2009 e del servizio ADSL l'8 gennaio 2010.

Quindi, mentre il trasloco della linea fonia è stato effettuato nei termini contrattualmente previsti, il trasloco della linea ADSL è stato effettuato con un ritardo di n. 43 giorni (decurtato il periodo di 10 giorni previsto dalla Carta dei Servizi e dalle Condizioni Generali di contratto per dare seguito alla richiesta di trasloco e decurtati i n. 9 giorni non lavorativi previsti dal calendario nel periodo).

Per quanto concerne il parametro per il calcolo dell'indennizzo, lo stesso è pari al 50% del canone mensile, nella fattispecie pari ad Euro 33,94 (canone bimestrale Euro 56,58 oltre IVA 20%, Euro 67,89).

Il calcolo dell'indennizzo dovuto è quindi il seguente: Euro 16,97 (33,94:2) x n. 43 giorni = Euro 729,71 .

Deve altresì essere rimborsato all'utente il costo del canone bimestrale del servizio ADSL relativo al periodo ottobre-novembre 2009, essendo il trasloco della linea avvenuto nel gennaio 2010, mentre non viene riconosciuto il diritto al rimborso del contributo trasloco linea, in quanto previsto dalle condizioni generali di contratto a fronte della prestazione di trasloco, e quindi dovuto anche se la prestazione è stata resa in ritardo.

2.3. Infine, quanto alle spese della procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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”*.

Rilevato che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione, rilevato il comportamento processuale di Telecom Italia, considerate le difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RILEVATO che sussiste la responsabilità esclusiva della società Telecom Italia per il ritardo nel trasloco della linea richiesto dall'utente;

RITENUTO che, per determinare l'importo unitario dell'indennizzo giornaliero da applicare nel caso di specie a ristoro del pregiudizio derivante dal disservizio oggetto dell'istanza sia applicabile l'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia che prevede la corresponsione di

un indennizzo per il ritardo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo;

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;

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda dell'█████ Cerasoli sia parzialmente da accogliere;

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dall'█████ Cerasoli in data 16 marzo 2010.

La società Telecom Italia è tenuta a riconoscere, mediante assegno bancario o bonifico, all'█████ Cerasoli, le seguenti somme:

- Euro 729,71 quale indennizzo computato come in motivazione per il ritardo nel trasloco della linea ADSL, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- Euro 67,89 quale rimborso del canone Alice Tutto Incluso dei mesi ottobre – novembre 2009, oltre interessi dalla data del pagamento della fattura;
- Euro 100,00 quale rimborso delle spese di procedura.

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'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.

Roma 15 settembre 2010

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto