

**DELIBERA N. 24/10/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

■■■■ PELLEGRINI / 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 12 marzo 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/155/2010, con cui il sig. ■■■■ Pellegrini 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 6 aprile 2010 con la quale il sig. ■■■■ Pellegrini 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 24 aprile 2010 con la quale il sig. ■■■ Pellegrini ha presentato le integrazioni e le repliche alle produzioni avversarie;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. ■■■ Pellegrini, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando il malfunzionamento della linea ADSL dal 26 novembre 2009 al 19 gennaio 2010 (data di cessazione del rapporto), problema che, nonostante le numerose segnalazioni e reclami, Telecom Italia non aveva provveduto a risolvere. Con l'istanza di definizione chiedeva quindi un indennizzo di Euro 3.000,00 oltre il rimborso delle spese di procedura.

Con memoria del 6 aprile 2010, l'istante precisava che, in forza del contratto stipulato con l'operatore, l'accesso ADSL doveva avvenire con velocità sino a 7 Mbps in download; che, nonostante le numerose segnalazioni di guasto e reclami, Telecom non aveva mai provveduto ad inviare un tecnico per la riparazione del guasto; che Telecom aveva richiesto il pagamento di una fattura di Euro 103,50 successivamente alla disdetta del contratto; che l'importo di Euro 3.000,00 veniva richiesto a titolo di indennizzo per la mancata riparazione del guasto, per danni morali e di salute, per inadempienza contrattuale, per spese sostenute per la fornitura del servizio con un nuovo operatore, per spese legali.

Con memoria del 14 aprile 2010, Telecom Italia deduceva, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza in quanto avente ad oggetto una domanda di risarcimento dei danni di competenza dell'Autorità Giudiziaria ordinaria e, nel merito, l'infondatezza della pretesa avversaria, non rientrando l'asserita lentezza della navigazione in Internet tra i malfunzionamenti e disservizi che darebbero diritto all'indennizzo per il ritardo nella riparazione; che comunque Telecom è prontamente intervenuta per risolvere i guasti lamentati in data 7 novembre e 16 novembre 2009; che l'istante, non avendo provato i lamentati inadempimenti, non avrebbe comunque diritto ad alcuna liquidazione.

Con memoria di replica del 24 aprile 2010, l'istante ribadiva la propria domanda, evidenziando nuovamente come Telecom abbia ignorato la segnalazione di guasto dell'utente del 26 novembre 2009, segnalazione che, risultando aperta, avrebbe dovuto essere risolta entro il 30 novembre 2009.

## **2. Motivi della decisione**

### **2.1. Nel rito.**

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza svolta dalla Telecom viene rigettata, perché infondata.

Se è vero infatti che la domanda di risarcimento dei danni rientra nell'esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria ordinaria, nella fattispecie, l'istante ha precisato che la richiesta

quantificata in Euro 3.000,00 è “a titolo di indennizzo per la mancata riparazione del guasto, per danni morali e di salute, per la evidente inadempienza contrattuale, per le spese che ho dovuto affrontare per cambiare il fornitore di servizi, nonché spese legali del mio avvocato”. Pertanto, limitatamente alla richiesta di indennizzi contrattuali, di spese e di spese di procedura, la domanda deve ritenersi ammissibile.

## **2.2. Nel merito.**

**2.2.A.** – Venendo ad esaminare il merito del malfunzionamento della linea ADSL lamentato dall'utente a partire dal 26 novembre 2009 sino alla data di cessazione della linea, si ritiene sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Telecom Italia.

Telecom Italia infatti non ha provato in alcun modo di aver dato seguito alla segnalazione del guasto del 26 novembre 2009, asserendo di essere prontamente intervenuta per la risoluzione dei soli guasti lamentati in data 7 novembre e 16 novembre 2009. Né ha alcun pregio l'obiezione secondo la quale la lentezza di navigazione in Internet non può essere equiparata ad un malfunzionamento e/o ad un disservizio dal quale far discendere un indennizzo per ritardata riparazione, dal momento che, proprio per ovviare all'inconveniente lamentato (e documentato dall'utente), Telecom Italia era in precedenza intervenuta. In ogni caso, a fronte della lamentata e documentata lentezza di collegamento rispetto a quanto contrattualmente previsto, non è stata fornita da Telecom la prova di avere puntualmente adempiuto nè di aver provveduto a risolvere il problema.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, dell'art. 34.1, dell'art. 36.1 delle Condizioni Generali di contratto, pertanto, l'utente ha diritto all'indennizzo per ogni giorno di disservizio ed a recedere dal contratto senza costi e/o penali.

In ordine alla liquidazione dell'indennizzo, i giorni di ritardo nella riparazione del guasto sono pari a 50 (dal 30 novembre 2009 al 19 gennaio 2010), da cui vanno decurtati 10 giorni non lavorativi previsti dal calendario nel medesimo periodo, e quindi complessivi 40 giorni da moltiplicarsi per Euro 5,00 (art. 36.1 delle Condizioni Generali di contratto), prescindendo dal limite di Euro 100,00 previsto dalle Condizioni generali, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica-persona giuridica) che ha subito il pregiudizio.

**2.2.B.** – Parimenti, nulla è dovuto dall'istante a Telecom Italia a titolo di penale per recesso dal contratto, ove richiesto, avendo l'utente esercitato legittimamente il diritto di recesso contrattualmente previsto a fronte dell'inadempimento dell'operatore.

Vanno inoltre svolte le seguenti considerazioni: i.) come risulta in atti, le problematiche lamentate dal sig. ■■■■■ Pellegrini si sono protratte per lungo periodo; ii.) gli interventi dell'operatore non hanno mai risolto in maniera definitiva l'inconveniente; iii.) non risulta in atti che l'operatore abbia mai adeguatamente motivato e fornito in forma scritta all'utente le ragioni di carattere tecnico che di fatto avrebbero impedito la risoluzione definitiva del problema; iv.) i numerosi reclami effettuati dall'utente sono rimasti privi di qualsivoglia riscontro.

All'esito di quanto appena esposto, si ritiene che nella fattispecie non vi sia stata una regolare e corretta gestione del cliente e dei reclami, con il conseguente diritto dell'utente ad ottenere un equo indennizzo per la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, ai sensi degli art. 8, comma 4 e 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP. Ribadito altresì che, ai sensi dell'art. 11 della delibera 179/03/CSP, la quantificazione dell'indennizzo deve avvenire nel pieno rispetto del principio di proporzionalità, ovvero che è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, si ritiene che nella fattispecie sia equo liquidare un indennizzo di Euro 200,00.

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"*.

**2.2.C.** – Rilevato che l'istante ha partecipato all'udienza di conciliazione, considerato che Telecom Italia aveva in sede di conciliazione formulato una proposta transattiva non accettata dall'utente, considerate le difese svolte dalle parti nel successivo procedimento di definizione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 (cinquanta) a titolo di mero rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

RILEVATO che la società Telecom Italia non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla mancata riparazione del disservizio nei termini contrattualmente previsti;

RITENUTO che per quanto sopra esposto la responsabilità per inadempimento contrattuale ex art. 1218 cod. civ. è ascrivibile esclusivamente a Telecom Italia;

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. 36.1 delle Condizioni Generali di contratto che prevede la corresponsione di un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo;

RITENUTO 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 del sig. ■■■ Pellegrini sia parzialmente da accogliere;

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

l'accoglimento parziale, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ Pellegrini in data 12 marzo 2010.

Per l'effetto di quanto sopra, la società Telecom Italia è tenuta:

- a) ad annullare ogni fattura emessa a carico dell'utente per il pagamento di penali conseguenti al recesso dal contratto;
- b) a riconoscere, mediante bonifico o assegno bancario emesso in favore del sig. ■■■■■ Pellegrini, i seguenti importi:
  - ✓ Euro 200,00= quale somma complessiva computata moltiplicando il parametro giornaliero di Euro 5,00 per il numero di 40 giorni di ritardo nella riparazione del guasto;
  - ✓ di Euro 200,00= quale indennizzo per l'inadeguata gestione dei reclami;
  - ✓ di Euro 50,00 quale rimborso delle spese di procedura.

La somma di Euro 400,00 (quattrocento) 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'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