

**DELIBERA N. 27/11/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**■■■■ MASI / TELECOM ITALIA ■■■■**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28/4/2011;

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 l'istanza pervenuta in data 10/09/2010 rubricata al n. LAZIO/D/692/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, dichiarata inammissibile con provvedimento del 23/11/2010 per difetto di valida procura; nonché la successiva istanza pervenuta in data 29/11/2010, rubricata al n. LAZIO/D/877/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la Sig.ra █████ MASI ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA █████ (di seguito, per brevità, anche denominata "Telecom");

VISTA la nota del 06/12/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, disponendo altresì l'acquisizione della documentazione già prodotta dalle parti nell'ambito del procedimento n. LAZIO/D/692/2010, giusta nota del 29/09/2010, e la convocazione delle parti medesime per l'udienza di discussione del 21/12/2010;

VISTE le memorie e i documenti depositati, nei termini, dalle parti;

UDITE le parti all'udienza del 21 dicembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Svolgimento del procedimento.**

**1a)** La sig.ra MASI promuoveva, con istanza n. 3197/2010 davanti al Corecom Lazio in data 06/05/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di TELECOM lamentando l'interruzione del servizio (utenza telefonica fissa) dal 08.11.2009 al 5.12.2009 "*a causa del maltempo*", chiedeva pertanto l'indennizzo "*per il ritardo nella riattivazione della linea, il risarcimento del danno per non aver potuto svolgere l'attività di ricariche telefoniche, servizio telefax, pagamento bollette, scommesse sportive online etc. etc.*"

All'udienza, fissata per il giorno 06/09/2010 l'utente quantificava l'indennizzo richiesto in € 900,00; TELECOM controproponeva un indennizzo di € 500,00 che l'utente rifiutava, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

**1b)** Successivamente la sig.ra MASI, con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo il periodo di interruzione ed i disagi subiti a causa della stessa, chiedeva "*il riconoscimento dell'indennizzo previsto per la sospensione integrale della linea telefonica, il rimborso dei costi sostenuti, il rimborso delle fatture per il periodo di disservizio*" per complessivi € 1.100,00. Con successiva memoria ex art. 16

Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS, precisava che i costi sostenuti di cui chiedeva il rimborso, riguardavano quelli relativi alle telefonate che aveva dovuto effettuare al numero verde Telecom 191, nonché *“i costi sostenuti per assistenza pratica (versamento di € 250,00 a Mondoconsumatori Lazio in qualità di socio sostenitore per l'espletamento della pratica stessa)”*; precisava altresì che l'indennizzo veniva richiesto *“ai sensi dell'art. 26 C.G.A. Telecom per un totale di 23 giorni lavorativi di ritardo, per un importo di € 287,50”* e che pertanto *“tenendo conto del mancato riscontro da parte di Telecom ai continui solleciti di riattivazione e dei costi sostenuti a causa della disattivazione della linea, si determina l'importo complessivo a titolo di solo indennizzo di € 810,00”*.

Anche Telecom depositava tempestivamente memoria, con la quale eccepiva l'inammissibilità dell'istanza di definizione per essere ivi state proposte domande nuove non formulate con l'istanza di conciliazione e, segnatamente, le domande tendenti ad ottenere il rimborso dei costi sostenuti e delle fatture relative al periodo di interruzione. Nel merito, Telecom dichiarava di avere ricevuto la segnalazione del guasto in data 09/11/09 e di averlo definitivamente risolto il 02/12/2009, depositando a riprova il Retrocartellino Unificato relativo all'utenza, dal quale era possibile evincere che l'interruzione della linea era stata causata da un fulmine, *“evento atmosferico per il quale non può essere ascritta a Telecom alcuna responsabilità”*. Concludeva pertanto per la declaratoria di inammissibilità dell'istanza di definizione; in via subordinata per il suo rigetto; in via ulteriormente subordinata, limitando l'indennizzo alla somma di € 202,50 calcolata ex art. 26 CGA per 18 giorni di ritardo nella riparazione del guasto.

Con successiva memoria di replica, l'utente contestava e si opponeva all'eccezione di inammissibilità sollevata da Telecom, essendosi limitata a *“riformulare la richiesta di risarcimento danni, non previsto in tale sede, con rimborso costi sostenuti, rimborso fattura pagata, non mutando di fatto le proprie richieste, ma cambiando solo la dicitura in virtù dell'esclusione in tale sede del risarcimento danni”*; contestava la dedotta riattivazione della linea in data 02/12/2009, rilevando che Telecom *“fa coincidere la data riattivazione della linea con il giorno di subentro nella linea intestata precedentemente a Di Marco [REDACTED] (forse il retrocartellino ha confuso il giorno di subentro, meramente amministrativo, con il giorno di riattivazione effettiva della linea)”*; concordava con la causa dell'interruzione dedotta da Telecom (caduta di un fulmine),

affermando la responsabilità dell'operatore per il ritardo nella riattivazione della linea, che asseriva essere stata disposta solo in data 05/12/2009; insisteva per il rimborso della fattura pagata e dei costi sostenuti *“di cui Telecom è responsabile in quanto non necessari se avesse provveduto all'indennizzo automatico come previsto dalle CGA Telecom”*.

All'udienza del 21/12/2009 dinanzi al Corecom Lazio, entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi; Telecom precisava che *“il canone bimestrale di abbonamento ammonta ad € 45,00 iva esclusa, e che, ai fini dell'indennizzo riconosce il 50% del canone mensile per ogni giorno di ritardo, ex art. 26 CGA”*. Telecom offriva, in via conciliativa, la somma di € 202,50 che l'utente rifiutava.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a. 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.

Deve tuttavia essere dichiarata l'inammissibilità delle domande di rimborso (dei costi sostenuti e della fattura relativa al periodo di interruzione) proposte dall'utente, poiché le stesse sono state proposte per la prima volta con l'istanza di definizione e non sono state oggetto della precedente fase di conciliazione. Ad abundantiam, si rileva che le stesse dovrebbero comunque essere rigettate nel merito, posto, da un lato, per quanto riguarda la domanda di rimborso dei costi sostenuti per essersi rivolto ad una associazione di consumatori, che l'utente ha facoltà, se crede, di ricorrere all'assistenza tecnica di un professionista, ma tale assistenza non è affatto obbligatoria e/o necessaria, e che l'indennizzo automatico invocato dall'utente e non corrisposto da Telecom è previsto dall'art. 26.1 C.G.A. solo per i diversi casi, che qui non ricorrono, di *“ritardo nell'attivazione di un nuovo impianto o di trasloco”*; quanto alla domanda di

rimborso della fattura pagata e relativa al periodo di sospensione, si rileva, da un lato, che la fattura prodotta dall'utente (conto 1/10) è intestata a soggetto diverso dall'utente; d'altro lato, che la stessa si riferisce a periodo diverso (gennaio – febbraio 2010) da quello interessato dall'interruzione (novembre - dicembre 2009); infine, il rimborso avrebbe potuto essere riconosciuto al massimo per il 50%, in considerazione della durata dell'interruzione.

La presente controversia ha dunque ad oggetto, nel merito, la domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dell'interruzione della linea telefonica.

## **2.b. Sull'interruzione del servizio.**

Le parti concordano che la causa dell'interruzione della linea telefonica (fissa) sia da ascrivere alla caduta di un fulmine; concordano altresì con la data di segnalazione del guasto da parte dell'utente del 09/11/2009.

Rileva, a tal fine, l'art. 7 C.G.A. Telecom, a mente del quale l'operatore *“si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi ...entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione”*; il successivo 3° comma del medesimo articolo prevede, nell'ipotesi di ritardo nella riparazione del guasto, la corresponsione di un indennizzo da calcolarsi ex art. 26.1 C.G.A. in misura pari al 50% del *“canone mensile corrisposto”* per ogni giorno di ritardo.

Deve essere affermata la responsabilità di Telecom, anche ex art. 1218 c.c., oltre che ex art. 7 C.G.A., per il ritardo nella riparazione del guasto tempestivamente segnalato dall'utente il 09/11/2009.

Se è infatti vero che Telecom non è responsabile della causa del guasto, pacificamente ricondotta da entrambe le parti alla caduta di un fulmine, altrettanto non può dirsi per la riparazione, che Telecom avrebbe dovuto eseguire entro *“il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione”* ex art. 7 C.G.A., non avendo alcun pregio il richiamo di Telecom alla disposizione di cui al 3° comma dell'art. 7 C.G.A. secondo cui *“Telecom non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom”*: la caduta del fulmine, per ammissione dello stesso operatore, è stata la causa dell'interruzione, non anche del ritardo nella riparazione.

Telecom ha fornito la prova (costituita dal retrocartellino unificato depositato in atti) dell'avvenuta riparazione in data 02/12/2009; tale prova non può ritenersi superata dalla mera contestazione dell'utente e dalla deduzione, da parte di questi, che la data

del 02/12/2009 sarebbe la data di subentro nell'utenza da parte della sig.ra Masi, circostanza rimasta sfornita di qualsiasi riscontro probatorio e che presterebbe il fianco ad altre eccezioni, purtuttavia non sollevate da Telecom che ne avrebbe avuto l'onere. Pertanto, devono individuarsi la data del 09/11/2009 quale dies a quo per il calcolo dell'indennizzo dovuto dall'operatore all'utente per il ritardo nella riparazione del guasto, e la data del 02/12/2009 quale dies ad quem.

Rilevato, dalla documentazione in atti, che il canone bimestrale corrisposto dall'utente (indicato in bolletta sotto la voce "*Costo per abbonamenti: linea, servizi, offerte*" e comprensivo di tutte tali voci, corrisposte periodicamente, oltre Iva), comprensivo di Iva al 20%, è pari ad € 59,90, e che l'art. 26.1 C.G.A. Telecom stabilisce che l'indennizzo dovuto per ogni giorno di ritardo è pari al 50% del canone mensile corrisposto, l'utente ha diritto ad € 14,97 moltiplicati i 18 giorni di ritardo, pari a complessivi € 269,46.

### **2.c. 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*" e che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Quanto alle spese della procedura, si rileva dunque che Telecom ha partecipato al tentativo di conciliazione, ivi offrendo a titolo conciliativo una somma, pari € 500,00, ben superiore a quella cui l'utente avrebbe avuto diritto ai sensi della normativa di settore e delle Condizioni Generali di Abbonamento e, pertanto, si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra ████████ MASI sia da accogliere parzialmente, nei termini 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 compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ████████ MASI in data 29/11/2010. La società TELECOM ITALIA è pertanto tenuta:

a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

Euro 269,46= (duecentosessantanove/46) a titolo di indennizzo da ritardata riparazione del guasto, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 28/4/2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto