

## **DELIBERA N. 28/11/CRL**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**Pavimondo Travel di Decimo Parallelo Viaggi e Vacanze /Telecom Italia** [REDACTED]

#### **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'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 06 dicembre 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/896/2010, con cui la Pavimondo Travel di Decimo Parallelo Viaggi e Vacanze, (di seguito, per brevità, anche denominata "Pavimondo") in persona del legale rappresentante sig.ra [REDACTED] Di Sauro, ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della

controversia in essere con Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Telecom");

VISTA la nota del 10 dicembre 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, a pena di irricevibilità, il termine di 20 giorni per lo scambio di memorie e documentazione, e di 10 giorni per repliche;

VISTA la nota prodotta dall'utente in data 21 dicembre 2010;

VISTA la nota prodotta da Telecom in data 28 dicembre 2010;

UDITE le parti all'udienza del 12 gennaio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **A. – Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento**

1. – La Pavimondo Travel, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione svoltosi il 20 settembre 2010, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Telecom rappresentando quanto segue:

a) L'utente è titolare di un contratto, sottoscritto il 21 dicembre 2007, denominato "ALICE BUSINESS TUTTO INCLUSO" comprendente la linea telefonica [REDACTED] con due numeri aggiuntivi [REDACTED] e [REDACTED] per voce e fax oltre che la navigazione ADSL senza limiti con una velocità sino a 7 mega. Il canone mensile è pari a € 62,00 oltre IVA.

b) Sin dal giugno 2009, l'utente ha segnalato guasti sulle linee e segnatamente: reclamo del 12 giugno 2009 ticket [REDACTED] e reclamo dell' 11 agosto 2009 ticket [REDACTED]

c) Nel mese di dicembre 2009, improvvisamente, i malfunzionamenti, sino allora gravi ma sporadici, sono diventati stabili con grandi difficoltà di connessione e lentezza della linea ADSL. Il malfunzionamento ha riguardato anche la posta elettronica, sulla quale spesso non ha ricevuto i documenti di viaggio per i propri clienti e le offerte cd. Last minute.

d) La Pavimondo ha segnalato il guasto al call center della Telecom Italia, la quale ha assegnato al reclamo numero di ticket [REDACTED], garantendo l'intervento di riparazione.

e) Con lettera del 19 aprile 2010 la Pavimondo ha segnalato nuovamente il guasto, chiedendo l'immediata risoluzione dello stesso.

f) In data 20 maggio 2010 l'utente ha inoltrato, a mezzo dei propri legali, un'ulteriore segnalazione per il malfunzionamento della linea Adsl. Tale segnalazione è stata riscontrata da Telecom con lettera del 26 maggio 2010, con cui il gestore, affermando di aver risolto il guasto, ha disposto un indennizzo a favore dell'utente per il disagio subito pari a € 100,00, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi Telecom.

g) Con fax del 26 maggio 2010 l'utente, a causa del persistere del malfunzionamento, ha proposto un nuovo reclamo, dopo aver sollecitato telefonicamente l'intervento tecnico.

h) Il 23 giugno 2010 la Pavimondo ha effettuato un'ulteriore segnalazione atteso che i malfunzionamenti sulla posta elettronica e sulla linea Adsl non erano stati risolti. Reclamo cui Telecom ha assegnato un nuovo numero di ticket [REDACTED].

i) Anche le tre linee telefoniche dell'utente sono state oggetto di malfunzionamento con la sospensione dei servizi.

j) Ad oggi le menzionate utenze sono ancora oggetto di malfunzionamento.

k) Pavimondo ha richiesto a titolo di indennizzo euro 5115,00 per mancato funzionamento delle linee adsl, euro 2550,00 per mancato riscontro ai reclami, euro 250,00 per mancata riparazione della linea telefonica.

**2.** – Telecom ha contestato la fondatezza della domanda, evidenziando che i disservizi subiti dall'istante, si sono concretizzati in 11 segnalazioni tra il 2008 e il 2010, di cui soltanto tre pervenute per iscritto, comunque prontamente riscontrate dal gestore. La difesa di Telecom inoltre sostiene: 1) che i tempi di ripristino del servizio sono stati effettuati in conformità della Carta di servizi e dalle Condizioni Generali; 2) che Telecom ha già corrisposto e liquidato nel conto 6/10 l'indennizzo per il guasto dell'Adsl laddove i tempi di attesa per la riparazione sono stati superiori rispetto a quelli contrattualmente previsti; 3) di essere disponibile, con riferimento al guasto sulla linea telefonica segnalato il 18 febbraio 2010 con numero ticket [REDACTED], a corrispondere il dovuto indennizzo secondo quanto contrattualmente previsto; 4) quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, Telecom dichiara di aver riscontrato per iscritto i reclami dell'utente del 19 aprile 2010 e del 20 maggio 2010, rispettivamente con missiva del 28 aprile 2010 e del 26 maggio 2010. L'ulteriore reclamo dell'utente del 26 maggio 2010, secondo il gestore, è da considerarsi una reiterazione delle richieste già pervenute con la diffida del 20 maggio 2010 e pertanto assorbite nella risposta di Telecom del 26 maggio; 5) Telecom è inoltre disponibile a riconoscere all'istante l'indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica [REDACTED] a far data dal 18 febbraio 2010 e sino al 16 giugno 2010, corrispondendo un indennizzo pari ad € 1.860,00, ottenuto moltiplicando il 50% del canone mensile di € 31,00, ossia € 15,50 per 120 giorni di ritardo nella riparazione del guasto; 6) l'infondatezza delle pretese a titolo di spese laddove la Pavimondo non si è presentata all'udienza di conciliazione senza alcuna motivazione e/o richiesta di rinvio.

All'udienza del 12 gennaio Telecom ha proposto complessivamente euro 2.700,00 a titolo di indennizzo transattivo ai fini della conciliazione, che l'utente non ha tuttavia accettato.

## **B. – Motivi della decisione**

## **B1) Considerazioni in rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del regolamento ed è pertanto ammissibile. Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedura di risoluzione di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitata agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

## **B2) Sul malfunzionamento della linea Adsl e delle linee voce.**

I) In relazione al malfunzionamento del servizio voce e Adsl segnalato in data 12 giugno 2009 e in data 11 agosto 2009 si evidenzia che Telecom, come da retro cartellino prodotto con memoria del 28/12/2010, ha risolto i guasti entro i tempi contrattualmente previsti ed ha chiuso i Trouble Ticket rispettivamente il 16 giugno 2009 e il 14 agosto 2009.

II) Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea ADSL a far data dal mese di dicembre 2009 occorre anzitutto individuare la data iniziale del disservizio. Sostiene l'utente che il malfunzionamento sarebbe cominciato nel corso del mese di dicembre 2009 e sarebbe stato immediatamente segnalato all'operatore. L'utente tuttavia non specifica né la data del disservizio né la data del reclamo, limitandosi piuttosto ad indicare il numero di ticket [REDACTED]. Orbene, come dimostra la documentazione prodotta da Telecom (c.d. retro cartellino), riassuntiva di tutte le segnalazioni avanzate dall'utente, la segnalazione del disservizio recante il numero di ticket indicato dall'utente è invece il giorno 18/2/2010, ragion per cui, non avendo l'utente assolto l'onere della prova ex art. 2697 c.c., occorre considerare come data di inizio del disservizio quella indicata dal gestore.

III) Resta da stabilire il termine finale del disservizio. L'utente in sede di udienza di discussione del 12 gennaio 2011 ha dichiarato la persistenza dei problemi tecnici. Invero l'ultima segnalazione di guasto sull'Adsl effettuata dall'utente risale al 23 giugno 2010, con ticket numero [REDACTED]; guasto che, sempre alla luce del suindicato retro cartellino prodotto dal gestore, è stato prontamente risolto.

Né tantomeno la Pavimondo ha fornito alcuna documentazione atta a provare il perdurare dei disservizi; stessa considerazione deve essere fatta per il malfunzionamento della casella di posta elettronica, concretizzata nella lentezza a ricevere messaggi e scaricare i documenti, provata documentalmente dall'utente alla data del 1 luglio 2010. Successivamente a tale data non risultano provati da parte dell'utente ulteriori reclami, diffide o richieste di provvedimenti di urgenza. Orbene mancando ogni prova della persistenza del disservizio, sia in ordine alla natura che alla durata, si ritiene opportuno circoscrivere la data della fine del disservizio al 1 luglio 2010.

IV) La richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea voce, per la durata di 20 giorni complessivi, è fondata atteso che, nel retrocartellino allegato alla memoria di Telecom, risulta che il guasto segnalato dall'utente il 24 marzo 2010 è stato chiuso il 12 aprile 2010.

V) In ragione di quanto sopra, sussiste quindi una responsabilità' dell'operatore ex art. 1218 cod. civ. con il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11 comma 2 delibera 179/03/CSP.

In merito alla quantificazione della misura dell'indennizzo spettante all'utente per i malfunzionamenti ADSL e voce, giova richiamare quanto previsto dall'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, laddove occorre soddisfare il requisito dell'equità, e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura. E' in questa prospettiva che si ritiene che l'utente abbia diritto ad un indennizzo, quanto al servizio voce, per i 19 giorni di disservizio (intercorrenti tra il 24/3/2010 e il 12/04/2010) e con riferimento al servizio ADSL, per gli ulteriori 133 giorni di disservizio (intercorrenti tra il 18/02/2010 e il 1/07/2010).

Applicando il parametro indicato dalla Carta Servizi Telecom, ovvero il 50% del canone mensile ossia € 15,50 - indicato da Telecom nella memoria del 28 dicembre 2010, richiamato nell'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento, e comunque ritenuto idoneo, in questa fattispecie, a soddisfare i parametri di equità e proporzionalità cui si ispira la decisione – l'utente ha diritto alla somma complessiva di euro 2356,00, da cui va detratto l'indennizzo di euro 100,00 già corrisposto da Telecom sul conto n. 6/10. E così in totale euro 2.256,00 a titolo di indennizzo per i disservizi lamentati.

### **B3) Sulla mancata risposta al reclamo**

Venendo alla mancata risposta al reclamo, si ritiene eccessivo far decorrere la richiesta di indennizzo dal 12 giugno 2009, atteso che, come già ampiamente motivato al punto B2 I), Telecom ha risolto prontamente il disservizio, ex art. 8 co. 4° delibera 179/03/csp che prevede la necessità di una risposta al reclamo in forma scritta solo in caso di rigetto, potendo il gestore supplire alla risposta adottando i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In applicazione delle medesime ragioni non si può far decorrere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo neppure dalla successiva segnalazione del 11 agosto 2009.

Per quanto esposto al punto B2 II), la mancata risposta al reclamo deve necessariamente decorrere dal 18 febbraio 2010, cui Telecom Italia ha assegnato numero ticket [REDACTED], e non come sostenuto dall'utente che ha attribuito tale numero identificativo ad un suo precedente reclamo sporto "*immediatamente*", senza però fornire alcun riferimento preciso del giorno effettivo della segnalazione. Telecom con lettera del 28 aprile 2010 ha dato riscontro soltanto al reclamo scritto del 19 aprile 2010, senza tuttavia avere, nelle more,

risolto il problema o comunicato la difficoltà tecnica del disservizio segnalato il 18 febbraio 2010. La Pavimondo Travel ha diritto alla liquidazione di un indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo presentato al gestore, ai sensi degli articoli 8, comma 4 e 11 comma 2 della Direttiva di cui alla Delibera 179/03/CSP (*Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato dal contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta.*) resta da chiarire la relativa quantificazione.

Quanto alla misura dell'indennizzo, preliminarmente richiamato quanto esposto in ordine alla data di decorrenza del 18 febbraio 2010, si devono, in questa sede ribadire due principi fondamentali:

- in conformità all'odierno orientamento dell'Autorità, si ritiene che il computo della misura dell'indennizzo possa prescindere dal limite previsto dalla Carta Servizi, laddove la relativa applicazione violi, 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;
- nella determinazione della misura dell'indennizzo non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, sono derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore – certamente imputabile a quest'ultimo in quanto soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, varato dal Consiglio dell'Autorità, che – vertendo intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza business); b) tipologia dell'inadempimento, che inficia parzialmente la prestazione principale dell'accordo; d) lasso di tempo trascorso dal reclamo del 18/2/2010; e) parametro delle Condizioni Generali Abbonamento e della Carta dei Servizi e massimali ivi indicati; f) reiterazione del reclamo da parte dell'utente; g) condotta dell'operatore in relazione ai reclami avanzati dall'utente (Telecom ha comunque riscontrato il reclamo scritto del 19 aprile 2010).

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare l'indennizzo di Euro 150,00=(centocinquanta/00) per l'imprecisa gestione del reclamo inviato e successivamente reiterato dall'utente.

#### **B4) Sulle spese della procedura.**

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'utente non ha partecipato all'udienza di conciliazione, rilevato che ambedue le parti hanno partecipato alla procedura di definizione, dove Telecom ha formulato una congrua proposta conciliativa, si ritiene congruo liquidare l'importo complessivo di euro 50,00= (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese per la procedura di definizione.

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

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della Pavimondo Travel di Decimo Parallelo Viaggi e Vacanze, sia da accogliere parzialmente;

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;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

l'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla Pavimondo Travel di Decimo Parallelo Viaggi e Vacanze, in persona del legale rappresentante sig.ra [REDACTED] Di Sauro in data 6 dicembre 2010.

Per effetto di quanto sopra, TELECOM ITALIA [REDACTED] è tenuta a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di:

1) euro 2.256,00 (duemiladuecentocinquantasei/00), determinata come in motivazione, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e della linea ADSL, oltre

interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

2) euro 150,00 (centocinquanta/00), determinata come in motivazione, a titolo di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 18 febbraio 2010, oltre interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) a corrispondere all'istante, mediante assegno bancario o bonifico, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di 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. lgs. 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, 28 aprile 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto