

DELIBERA N. 6/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■■■■/Telecom Italia S.p.A.

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 in data 5 marzo 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/131/2010, con cui il sig. ■■■■ ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.a.;

VISTA la nota del 12 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. ■■■■ ha presentato la memoria difensiva e i documenti richiesti;

VISTA la nota del 31 marzo 2010 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti;

VISTA la nota del 19 aprile 2010 con la quale il sig. ██████ ha presentato le integrazioni e le repliche alle produzioni avversarie;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

Il sig. ██████, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando che, dal mese di ottobre del 2009, la propria utenza telefonica residenziale e ADSL n. ██████ ha presentato un guasto, a seguito del quale la linea non funzionava del tutto o funzionava saltuariamente e che, nonostante le numerose segnalazioni guasti (n. 70) ed i reclami al Servizio clienti, Telecom Italia non aveva provveduto alla risoluzione del problema. Con l'istanza di definizione chiedeva quindi *"il ripristino immediato dell'utenza, una sanzione amministrativa per non ottemperanza alla Carta Servizi riparazione guasto e risposta reclamo, interruzione servizio universale"*

Il successivo 8 marzo 2010, depositava altresì una (ulteriore) istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (prot. n. 312/10).

Con memoria del 31 marzo 2010, Telecom Italia deduceva l'infondatezza della pretesa avversaria, essendo Telecom sempre prontamente intervenuta per risolvere le problematiche che sin dal 2006 hanno determinato i disservizi lamentati dal sig. ██████ ed avendo provveduto sempre ad indennizzare l'utente nei casi di responsabilità per il ritardo nella riparazione del guasto. Precisava altresì Telecom che le problematiche riscontrate sono state causate da un guasto di rete di non facile e pronta soluzione e che Telecom ha eseguito la sostituzione integrale di un tratto di rete, contribuendo anche alle spese necessarie per ripristinare il tratto di rete sito all'interno della proprietà dell'istante. Con riferimento all'ultimo guasto segnalato, oggetto della presente definizione, e per il quale il sig. ██████, in sede di udienza di conciliazione, ha chiesto un indennizzo quantificato in Euro 4.000,00, Telecom non accordava la richiesta dell'istante, in quanto dai tabulati di traffico (prodotti) risulta che nel periodo del lamentato disservizio la linea telefonica è stata utilizzata dall'utente. A seguito dell'istanza ex art. 5 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS dell'8 marzo 2010, i tecnici Telecom, recatisi sul posto il giorno successivo, ovvero il 9 marzo 2010, riuscivano finalmente a riparare il guasto solo in data 16 marzo. Il ritardo nella riparazione, asserisce Telecom, non è a questa imputabile, in quanto i tecnici non furono in grado di intervenire prima, per assenza del cliente (che non si presentò all'appuntamento fissato per le ore 18,30 del 10 marzo 2010 e diede la sua disponibilità solo per il successivo 16 marzo). Conclude Telecom rilevando che, in ogni caso, anche qualora l'utenza fosse stata isolata per l'intero periodo lamentato, l'indennizzo previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento ammonterebbe ad Euro 2.000,00 e chiede quindi, in via principale, il rigetto dell'istanza e, in via subordinata, il riconoscimento di un indennizzo di Euro 2.000,00.

Con memoria del 31 marzo 2010, l'istante precisava che il servizio telefonico, nel periodo ottobre 2009-marzo 2010, non era stato garantito con continuità, in quanto la linea funzionava per un giorno e poi risultava guasta per 10-15 giorni e che, a seguito di ulteriore segnalazione, i tecnici inviati da Telecom avevano rinvenuto un cavo tranciato. Chiedeva pertanto di voler interessare il garante per interruzione di servizio universale e mancata continua erogazione di servizio, contestando la asserita sua assenza ad appuntamenti con tecnici Telecom.

Con memoria del 12 aprile 2010, Telecom Italia produceva spontaneamente i Retrocartellini unificati relativi all'utenza del sig. █████, ovvero i documenti relativi alle segnalazioni guasti, oltre ad una relazione dei tecnici Telecom relativa agli interventi eseguiti e alla richiesta di un telegramma di fissazione di appuntamento con l'utente.

In data 19 aprile 2010, l'utente replicava alla memoria di Telecom, giustificando il ritardo nel deposito della replica con un certificato di ricovero ospedaliero per il periodo 4 aprile-13 aprile 2010, inviato solo via email in data 13 maggio 2010. Nella memoria, il sig. █████ chiedeva dichiararsi inammissibile la memoria e la documentazione prodotta da Telecom, non avendone ricevuto copia; chiedeva altresì di trasmettere gli atti e documenti al garante della privacy perché trasmessi via fax ed in chiaro e lo stralcio degli stessi; di voler ordinare a Telecom la produzione delle segnalazioni guasti effettuate dal 2008 al fine di verificare la rispondenza dei tempi di lavorazione agli standard qualitativi. Contestava infine la sua dedotta mancata presenza agli appuntamenti con i tecnici, nonché le modalità con cui tali appuntamenti vengono fissati (telefonate da numero anonimo, telegrammi non tempestivi ecc.); chiedeva la produzione delle risposte scritte ai reclami e i tabulati relativi alle segnalazioni guasti, dichiarava la persistenza del guasto e da ultimo chiedeva di provvedere alla denuncia penale per violazione della privacy.

In data 4 maggio 2010, il sig. █████ provvedeva direttamente a segnalare la violazione della privacy al Garante.

2. Motivi della decisione

2.A) Sul rito

In via preliminare, pur in assenza della produzione in originale del certificato di ricovero ospedaliero richiesta espressamente dal Corecom e trasmesso dall'utente solo via e mail, l'istanza del sig. █████ di proroga del termine per il deposito della memoria di replica a causa del suo ricovero presso l'Ospedale █████ viene accolta, considerando che lo stesso risulta essere stato ricoverato dalle ore 23,03 del 4 aprile alle ore 16,19 del 13 aprile 2010 e che il termine per il deposito della memoria di replica scadeva il giorno 11 aprile (essendo domenica, prorogato al 12 aprile).

Questo premesso, si rigetta la domanda di inammissibilità della memoria e della documentazione di Telecom Italia per mancato invio della stessa all'utente, avendo Telecom Italia prodotto il rapporto di invio fax effettuato in data 31 marzo 2010 al numero di fax dell'utente alle ore 16,52, che risultava dare "nessuna risposta". Peraltro, tale documentazione è stata trasmessa al sig. █████ il successivo 1 aprile dal Corecom e quindi lo stesso è stato nella condizione di conoscerla. Si rigetta altresì l'istanza di ordinare a Telecom la produzione delle segnalazioni guasti effettuate dal 2008 al fine di verificare la rispondenza dei tempi di lavorazione agli standard qualitativi, non essendo oggetto della presente definizione accertare, in linea generale, la rispondenza dei tempi di lavorazione agli standard qualitativi, bensì accertare se, in ordine allo specifico disservizio lamentato, vi sia stato o meno un diligente comportamento da parte dell'operatore.

Da ultimo, l'istante ha dedotto una grave violazione della privacy che sarebbe stata commessa da Telecom Italia per aver inviato al Corecom, a mezzo fax, unitamente alla prima memoria, i tabulati delle telefonate effettuate dall'utente con il dettaglio in chiaro dei numeri telefonici ed ha chiesto al Corecom di trasmettere gli atti e documenti al Garante per la protezione dei dati personali.

L'istanza è comunque da ritenersi superata, avendo il sig. █████ provveduto personalmente ad inoltrare la segnalazione al Garante della privacy.

2.C) Nel merito

2.c.1. Sul malfunzionamento.

Nel merito del malfunzionamento della linea telefonica e ADSL lamentato dall'utente a partire dal mese di ottobre 2009 e dichiarato ancora persistente alla data del 19 aprile 2010, si ritiene sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società Telecom Italia.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, infatti, gli organismi di telecomunicazione devono offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. Ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento, poi, Telecom si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati. Qualora, per cause imputabili a Telecom Italia, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo art. 26 delle presenti Condizioni Generali (....). Fermo restando che Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom Italia".

Nella fattispecie, Telecom Italia risulta non aver provveduto alla risoluzione del problema, che viene lamentato dall'istante con continuità. Alcune segnalazioni guasti effettuate dall'utente sono state infatti chiuse nelle 48 ore successive, senza che alla chiusura abbia corrisposto la effettiva risoluzione del guasto; altre segnalazioni guasto sono state chiuse parecchi giorni dopo, con ciò dimostrandosi l'effettivo disservizio. Ciò si evince con chiarezza proprio dai Retrocartellini Unificati prodotti da Telecom, dai quali si legge: segnalazione 8/10/09 chiusa 10/10/09; segnalazione 14/10/09 chiusa il 31/10/09 (data fine disservizio 29/10/09, durata del disservizio 15 giorni); segnalazione 10/11/09 chiusa 13/11/09 (data fine disservizio 11/11/09); segnalazione 19/11/09 chiusa 21/11/09; segnalazione 23/11/09 chiusa 24/11/09; segnalazione 26/11/09 chiusa 11/12/09 (data fine disservizio 9/12/09, durata del disservizio 13 giorni); segnalazione 16/12/09 chiusa 17/12/09, e così via sino al 1 aprile 2010.

E' di tutta evidenza quindi che Telecom Italia non ha garantito con continuità l'erogazione del servizio, né ha provveduto alla risoluzione definitiva del problema, vista la ripetitività del guasto.

Quanto alla responsabilità per i ritardi nelle riparazioni ed ai reciproci addebiti di assenza/presenza agli appuntamenti con i tecnici Telecom, e in generale ai difficoltosi rapporti tra utente e tecnici Telecom, al di là delle dichiarazioni delle parti, nessuna prova documentale è stata fornita, ad eccezione del telegramma del 20 gennaio 2010, che seppure richiesto da Telecom il 20 gennaio 2010, è stato recapitato all'utente dalle Poste Italiane solo il giorno successivo all'appuntamento in esso fissato.

Ne discende che, nel caso specifico, mentre risulta non imputabile all'utente l'assenza all'appuntamento fissato per il 20 gennaio 2010 in quanto tardivamente avvisato, alcun valore probatorio hanno le ulteriori asserzioni di Telecom Italia in ordine alla indisponibilità dell'utente ed alla sua assenza ad altri appuntamenti fissati per la riparazione del guasto (quale ad esempio l'appuntamento del 10 marzo 2010), che avrebbero causato i ritardi nelle riparazioni, perché sono rimaste sfornite di prova.

Considerando quindi che per il periodo 8 ottobre 2009 (data della prima segnalazione guasto) - 19 aprile 2010 (data della memoria dell'utente) vi è stata una erogazione del servizio non continuativa imputabile a Telecom e che Telecom non ha provveduto ad una tempestiva e definitiva risoluzione del problema per cause a lei imputabili, si ravvisa nella fattispecie un inadempimento contrattuale che, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP.

In ordine alla liquidazione dell'indennizzo, si evidenzia che, come risulta dai tabulati telefonici dell'utenza prodotti da Telecom dal 1 dicembre 2009 al 23 marzo 2010, l'utenza in questione ha funzionato solamente per 26 giorni. Nel calcolo della misura dell'indennizzo non vanno dunque computati i 26 giorni nei quali l'utenza ha funzionato correttamente.

Alla luce di quanto sopra, i giorni interessati dal malfunzionamento del servizio da indennizzare ammontano complessivamente a giorni 193, da cui vanno decurtati 26 giorni di funzionamento dell'utenza e 28 giorni non lavorativi previsti dal calendario nel medesimo periodo.

2.c.2. Sulla gestione dei reclami.

L'utente, nell'istanza e nei documenti ad essa allegati, ha inoltre lamentato un'inadeguata gestione dei reclami inoltrati a Telecom.

A questo proposito, va rilevato preliminarmente che, come risulta in atti, le problematiche lamentate dal sig. ██████ si protraggono ormai da diversi anni e che gli interventi dell'operatore non hanno mai risolto in maniera definitiva l'inconveniente; deve poi osservarsi che 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 impediscono a tutt'oggi la risoluzione dell'annoso problema. In considerazione dei numerosi reclami effettuati dall'utente, molti dei quali rimasti privi di qualsivoglia riscontro, si ritiene che nella fattispecie non 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. Al tempo stesso, non può negarsi che una forma di interlocuzione, sia pur inadeguata, tra Telecom e l'utente ci sia stata.

In ordine alla misura dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo, occorre altresì rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito. Questo vale a dire che, nella determinazione della misura dell'indennizzo per la mancata o inadeguata risposta a reclamo, non si possa prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie, ivi considerando – come anticipato – che comunque una qualche forma di interlocuzione, sia pur inadeguata, tra Telecom e l'utente si è effettivamente verificata.

D'altronde, non può prescindersi, in sede di determinazione dell'indennizzo, dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere 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 la Delibera 124/10/CONS, che addirittura auspica per la mancata o ritardata risposta ai reclami un indennizzo pari ad

euro 2,00 per ogni giorno di ritardo, e comunque non inferiore ad euro 20,00 e non superiore ad euro 400,00, a prescindere dal numero di utenze interessate. Delibera che – essendo ancora sottoposta a consultazione pubblica e vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente inapplicabile al caso di specie, ma ha comunque il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell'indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Tutto questo considerato, e ribadito 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 e proporzionale liquidare – per la non corretta gestione del reclamo – un indennizzo di Euro 700,00.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

RILEVATO che la società Telecom Italia non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al mancato funzionamento della linea, nonché alla mancata riparazione del guasto nei termini contrattualmente previsti;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni in conformità a quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP;

RILEVATO inoltre che la società Telecom Italia non ha prodotto alcuna prova in ordine né alla particolare complessità del guasto da riparare né all'imputabilità dei ritardi nella riparazione a cause di forza maggiore o eventi non attribuibili a Telecom Italia;

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. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia che prevede la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nella riparazione dei guasti pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo, incluso il sabato, e che, in mancanza di copia del contratto, il canone mensile da considerarsi corrisposto nella fattispecie è il canone base per utenza residenziale in assenza di promozione, pari ad Euro 13,40;

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 del sig. ██████ sia parzialmente da accogliere;

VISTA la proposta della Direzione;

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento parziale nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dal sig. ██████ in data 5 marzo 2010.

La società Telecom Italia è tenuta a riconoscere, mediante assegno bancario emesso in favore del sig. ██████, l'importo:

- di Euro 1.862,60 quale somma complessiva computata moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 6,70 per il numero di 139 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico e per il numero di 139 giorni di malfunzionamento del servizio internet, nel periodo di riferimento 8 ottobre 2009-19 aprile 2010, detratti i 26 giorni di regolare funzionamento della linea ed i 28 giorni non lavorativi relativi al periodo;
- di Euro 700,00 quale indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La somma complessiva di Euro 2.562,60 (duemilacinquecentosessantadue/60) 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, n 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

F.to

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

F.to