

**DELIBERA DL/076/15/CRL/UD del 6 maggio 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**P. O. MAGLI /TELECOM ITALIA**

**(LAZIO/D/631/2013)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 6 maggio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente P. O. Magli presentata in data 10 ottobre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia xxx – la mancanza di fornitura telefonica a causa di lavori di manutenzione mai richiesti dall’utente

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione , l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Dal mese di dicembre 2010 per lavori effettuati dalla Telecom Italia sulla linea principale, non richiesti, l’istante rimaneva senza linea in uscita.

b. Nei mesi successivi provvedeva più volte a contattare il numero indicato dall'operatore al fine di risolvere il problema senza esito.

c. In data 8.03.2011 l'istante inviava disdetta da contratto telefonico e richiesta di risarcimento per i danni subiti, ripercorrendo la serie di interventi tecnici susseguitisi presso la sua abitazione, senza soluzione della problematica che, alla data della disdetta dichiarava persistere; in data 5.07.2013 l'utente proponeva domanda di emanazione di provvedimento temporaneo dinanzi al Corecom Lazio per ottenere la migrazione verso Italiacom; con provvedimenti N. U3850/13 e U3851/13 entrambi del 15.07.2013 il Corecom Lazio ordinava a Telecom Italia xxx di provvedere all'immediato rilascio della linea n.xxxxxx871 intestata all'istante, nonché ad Italiacom la immediata attivazione della stessa; entrambi i provvedimenti temporanei restavano inadempiti;

d. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 9.10.2013, si concludeva con esito negativo, chiedendo l'utente la soluzione del problema e un indennizzo e declinando Telecom ogni responsabilità; Italiacom assente. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Telecom Italia il risarcimento dei danni arrecati nella propria abitazione come da raccomandata in atti.

L'utente non partecipava affatto al procedimento, omettendo di depositare le memorie ex art. 16 comma II, All. A Delibera 173/07/Cons e non partecipando all'udienza di discussione.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom Italia.**

La Telecom Italia ha eccepito preliminarmente, nella propria memoria difensiva, l'inammissibilità dell'istanza in quanto avente ad oggetto una domanda risarcitoria.

Nel merito evidenziava di aver ricevuto una segnalazione di guasto il 28.12.2010 chiusa il successivo 29, ed una del 25.1.2011, chiusa il successivo 3.2.2011, come da risultanze del Retrocartellino Unificato che allegava.

Segnalava di aver già lavorato e trattato il reclamo del sig. Magli provvedendo a riconoscergli ed ad inviargli un indennizzo ex art. 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento, come da risposta al reclamo/disdetta inoltrata all'utente il 7.4.2011, precisando che la misura dell'indennizzo copriva un periodo più ampio di quello risultante dalle segnalazioni tecniche, estendendosi al 19.2.2011. Tale indennizzo veniva corrisposto il 31.5.2011 mediante assegno recapitato all'indirizzo fornito espressamente dal cliente.

Affermava altresì che in ordine ai cavi lasciati nel giardino dell'istante e non messi in sicurezza, il gestore con lettera del 20/05/2011 aveva invitato l'utente a contattare il numero verde al fine di risolvere il problema ed evidenziava la cessazione della linea al 25.03.2011, a seguito di disdetta dell'utente. Aggiungeva che le lamentele dell'istante in ordine all'asserito rilascio della linea ad altro OLO erano da rigettare poiché generiche e chiedeva in caso l'integrazione del contraddittorio nei confronti di ItaliaCom, non coinvolto in fase di definizione.

## **3. Motivazione della decisione**

L'istanza è inammissibile sotto due distinti profili.

In primo luogo la domanda avanzata con la definizione, (oltretutto non espressamente riportata sul formulario ma appena ricavabile dal contenuto del reclamo allegato cui viene fatto rinvio e dal contenuto dell'istanza UG) di risarcimento dei danni arrecati all'abitazione e da quelli eventualmente conseguenti alla mancata migrazione con Italiacom, non è ammissibile 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.

Anche volendo interpretare la richiesta risarcitoria pertinente alla mancata migrazione della linea in Italiacom, come richiesta di indennizzo ai sensi della Delibera Indennizzi, in ossequio ad un principio di economia procedimentale, la domanda resta sprovvista di qualsiasi allegazione di fatti o di prove in relazione ad un eventuale contratto stipulato con Italiacom per il passaggio della linea e pertanto comunque non accoglibile.

In ordine al richiamato malfunzionamento del servizio si ritiene che la domanda avanzata dall'istante sia da dichiarare improcedibile ai sensi dell'art. 2, comma 1, Allegato A della delibera 73/11/CONS *"... Le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*

Riferisce infatti il gestore, e la circostanza è confermata dall'utente attraverso la corrispondenza intercorsa con questo, di aver già corrisposto gli indennizzi per la ritardata riparazione del guasto riscontrato ex art.26 delle c.g.c. Tale misura indennizzatoria è espressamente accettata dall'utente, il quale, in risposta alla comunicazione del gestore, con A/R del 28.4.2011 specifica di volere la corresponsione della somma di Euro 281,40 tramite bonifico, fornendo le coordinate bancarie, o tramite assegno al proprio indirizzo, anziché mediante accredito su fattura di prossima emissione come inizialmente comunicato da Telecom.

Né, come sopra evidenziato, ha in alcun modo contestato la spedizione dell'assegno da parte del gestore o il relativo incasso.

#### **4.2 Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e dell'esito di improcedibilità.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Ai sensi dell'art.2, comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, nonché dell'art.19, comma 4 del Regolamento di cui alla Delibera n.173/07/CONS , le domande proposte dal sig. P. O. Magli nei confronti di Telecom Italia xxx sono improcedibili.

2. 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.

3. 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, lì 6 maggio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto