

**DELIBERA DL/178/15/CRL/UD del 23 novembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CRAZY 8 xxx / TELECOM ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/192/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 23 novembre 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 del 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 Crazy 8 xxx presentata in data 6.3.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom:

- i. La interruzione dei servizi voce e Adsl, attivi su numerazione fissa xxxxxxx134 (utenza business), dal 30.12.2014; alla data di presentazione della domanda di definizione (6.3.2015) i servizi non erano stati riattivati, nonostante i numerosi reclami svolti ed i solleciti inoltrati e nonostante l’utente avesse altresì ottenuto dal Corecom Lazio il provvedimento temporaneo n. U160/15 del 14.1.2015; nonostante l’interruzione, Telecom aveva continuato ad emettere fatture recanti anche addebiti per traffico telefonico contestato dall’utente;
- ii. La predetta interruzione dei servizi aveva causato all’utente ingenti danni e disagi, per il ristoro dei quali l’utente chiedeva la condanna di Telecom al pagamento della somma di Euro 100.000,00, oltre allo storno delle fatture emesse nel periodo e ritenute non dovute.

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

L'operatore in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza in relazione alla domanda di risarcimento del danno con la stessa proposta, inammissibile ai sensi dell'art. 19, comma 4 Delibera 173/07/CONS.

Nel merito, ha dedotto che l'utenza xxxxxx134 era migrata in Fastweb proprio a far data dalla lamentata interruzione dei servizi (30.12.2014), come da schermate tecniche estratte dal sistema certificato di dialogo tra operatori denominato Pitagora che il gestore depositava agli atti del procedimento: pertanto, non essendo più il gestore dell'utenza telefonica, alcuna responsabilità era ascrivibile a Telecom per la lamentata interruzione dei servizi.

L'utente, infine, aveva maturato un insoluto con Telecom, pari ad Euro 182,50, conseguente al mancato pagamento dei conti 5/2014, 6/2014 e 1/2015.

Ritenute pertanto infondate le doglianze dell'utente, Telecom concludeva per la declaratoria di inammissibilità dell'istanza, ovvero per il suo rigetto nel merito.

## **3. Motivazione della decisione.**

In via preliminare, deve essere rigettata l'eccezione preliminare sollevata dall'operatore in merito all'inammissibilità dell'istanza perché contenente domanda risarcitoria.

Infatti, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS).

L'istanza è pertanto ammissibile.

Sempre in via preliminare, in rito, devono essere dichiarate irricevibili sia la memoria difensiva che la memoria di replica dell'utente, in quanto tardivamente depositate rispetto al termine a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 23.3.2015, ricevuta dall'utente in pari data, con cui venivano assegnati i termini perentori di 30 giorni per il deposito della memoria difensiva che, dunque, scadeva il giorno 22.4.2015, e di successivi 10 giorni per il deposito della memoria di replica, scadente pertanto il 2.5.2015 – sabato - prorogato di diritto al primo giorno non festivo successivo, vale a dire il 4.5.2015. La memoria difensiva è infatti stata depositata il 24.4.2015 e quella di replica il 6.5.2015, entrambe oltre i predetti termini, fissati a pena di irricevibilità degli atti.

Nel merito, le richieste dell'utente possono essere parzialmente accolte.

Telecom, che ha dedotto che alla data del 30.12.2014 di lamentata interruzione dei servizi, l'utenza era migrata in Fastweb, ed ha prodotto le schermate tecniche estratte dal sistema Pitagora relative alla predetta migrazione, che risulta essere stata avviata da Fastweb il 19.12.2014 ed espletata il 5.2.2015.

Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

Pertanto, poiché la linea è rimasta in gestione di Telecom sino alla predetta data del 5.2.2015, e poiché Telecom non ha fornito la prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, o che l'inadempimento sia dipeso da causa ad essa non imputabile, deve essere dichiarata la responsabilità di Telecom per la dedotta interruzione dei servizi, dal 30.12.2014 al 5.2.2015, con conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per ciascun servizio principale – voce e Adsl – interrotto, per complessivi Euro 740,00.

Deve essere rigettata la domanda di storno delle fatture emesse durante il periodo di interruzione dei servizi, posto che le stesse recano addebiti per canoni e consumi sino alla data del 31.12.2014 e sono pertanto dovute, mentre le successive recano solo addebiti per interessi da ritardato pagamento sulle fatture precedenti, rimaste insolute.

#### **4. Sulle spese di procedura.**

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerate le difese svolte ed il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Crazy 8 xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

a) l'importo di Euro 740,00= (settecento quaranta/00=) a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per indebita interruzione dei servizi voce e Adsl dal 30.12.2014 al 5.2.2015.

3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto