

DELIBERA DL/061/14/CRL/UD del 29 maggio 2014

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ / HPS LATINA TELEFONIA ██████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 29 maggio 2014;

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 11 aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/174/2013, con cui la ██████████ (di seguito, per brevità, "██████████") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società HPS Latina Telefonia ██████████ (di seguito, per brevità, "HPS");

VISTA la nota del 19 aprile 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, ed all' operatore Telecom Italia S.p.a. (di seguito, per brevità, "Telecom") ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 30 aprile 2013 con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 6 maggio 2013 con la quale Telecom ha presentato la memoria istruttoria;

UDITE le parti all'udienza del 21 giugno 2013;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 18 luglio 2012, la ██████████ stipulava con HPS un contratto per la gestione delle linee telefoniche e internet;
- dai primi giorni del mese di settembre, si verificava un malfunzionamento della rete (interferenze sonore, fruscii, interruzione delle chiamate, isolamento della linea) su una delle due linee. A gennaio 2013, a seguito dell'intervento dei tecnici Telecom, il disservizio, risolto per una numerazione, si manifestava sull'altra linea;
- nel frattempo, HPS emetteva fatture per il servizio;
- a seguito di reclami, HPS stornava le fatture emesse fino a dicembre 2012;
- ad aprile 2013, i tecnici Telecom intervenuti rilevavano una interruzione su un cavo della linea, provocata, presumibilmente da un fulmine, e il servizio veniva ripristinato;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo per disagi e danni conseguenti al malfunzionamento, quantificati per perdita di fatturato in Euro 50.000,00;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente insisteva nella domanda. Esteso il contraddittorio a Telecom Italia e a Digitel Spa su richiesta dell'operatore, alla successiva udienza HPS ribadiva la responsabilità del disservizio in capo a Telecom e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, la ██████████ chiedeva lo storno delle fatture emesse dal 1 settembre 2012 al 31 marzo 2013 e reiterava la domanda di indennità per disagi, danni arrecati, maggior danno, calo di fatturato, perdita di clientela, perdita di commesse, danno di immagine, quantificata in Euro 50.000,00;
- con memoria del 30 aprile 2013, l'istante reiterava le domande, riservandosi di far valere i suoi diritti davanti all'autorità ordinaria in caso di non congrua definizione della controversia dal punto di vista economico;
- con memoria del 5 maggio 2013 a fini istruttori, Telecom precisava che dal sistema Pitagora risultava : a) una attivazione standard wlr OLO DIGITEL ITALIA eseguita il 30 luglio 2012 per la linea XXXXX30426; b) una attivazione standard wlr OLO DIGITEL ITALIA eseguita il 30 luglio 2012 per la linea XXXXX30434 e per la linea aggiuntiva XXXXX33564;

- all'udienza di discussione, HPS declinava la propria responsabilità, affermando di aver effettuato le segnalazioni del disservizio a Digitel Italia spa, titolare del contratto di WLR con Telecom.

2. Motivi della decisione.

2.1. 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 rimborsi o 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.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante e delle difese svolte, la domanda viene interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuale inadempimento, nella fattispecie lamentato nel malfunzionamento del servizio.

2.2. Nel merito.

2.2.a. Sul malfunzionamento

L'istante lamenta il malfunzionamento del servizio di due linee telefoniche, che si è manifestato con riferimento ad una linea (XXXXX30426) per il periodo settembre 2012-gennaio 2013 e con riferimento all'altra (XXXXX30434) per il periodo gennaio 2013-marzo 2013.

Il contratto in essere tra le parti, prodotto dall'utente, ha ad oggetto la fornitura del servizio in modalità cd. WLR, Wholesale Line Rental, per l'attivazione del quale la ████████ ha espressamente delegato la società Digitel Italia spa. Entrambe le circostanze hanno trovato conferma nelle schermate Pitagora prodotte da Telecom a fini istruttori, dalle quali risulta una attivazione standard wlr OLO Digitel Italia spa.

Anche se l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva, e si è limitato a dichiarare, nell'udienza di discussione, di aver effettuato le segnalazioni a Digitel Italia spa, la domanda dell'utente non può essere accolta, per la seguente ragione.

Nella memoria difensiva, l'istante dichiara che, a seguito di numerose segnalazioni del malfunzionamento ad HPS "più volte si sono presentati i tecnici della rete telefonica (Telecom Italia s.p.a. o ditte appaltatrici) senza mai risolvere la problematica fino a quasi il mese di gennaio 2013". A gennaio 2013, sempre i tecnici Telecom hanno scambiato il cavo da una numerazione all'altra, spostando il disservizio sull'altra numerazione e finalmente ad aprile 2013 hanno risolto il disservizio, rilevando un'interruzione su un cavo della linea oggetto di contestazione.

In forza di tali dichiarazioni, si ritiene dunque che HPS abbia effettivamente investito l'operatore d'accesso della problematica segnalata dall'utente e che non abbia alcuna responsabilità per il malfunzionamento lamentato, causato da una interruzione sul cavo telefonico, sul quale, nella sua qualità di operatore WLR, non aveva e non ha il potere di intervenire.

2.2.a. Sulla domanda di storno delle fatture

Stante la mancanza di responsabilità dell'operatore HPS nel malfunzionamento lamentato dall'utente, non può essere accolta neppure la domanda di storno delle fatture emesse da settembre 2012 a marzo 2013.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

RITENUTO che la domanda formulata dalla [REDACTED] nella istanza di definizione della controversia presentata in data 11 aprile 2013 nei confronti dell'operatore HPS Latina Telefonia [REDACTED] non possa essere accolta;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla [REDACTED] in data 11 aprile 2013, con compensazione delle spese.

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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma 29 maggio 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto