

DELIBERA N. 29/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA [REDACTED] / FASTWEB [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 15 settembre 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'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 l'istanza pervenuta in data 20/04/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/307/2010, con cui il la Ditta [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "la Ditta" o "l'utente") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società FASTWEB [REDACTED] (di seguito, per brevità, anche denominata "Fastweb");

VISTA la nota del 06/05/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, entro i termini perentori a tal fine concessi;

VISTE le memorie e i documenti prodotti dalle parti;
UDITE le parti nell'udienza di discussione del 07/09/2010;
CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1.a. La Ditta promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 05/01/2010 prot. N. 68/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB [REDACTED], lamentando l'interruzione dell'utenza fissa business, con gravi disagi all'attività commerciale dalla stessa servita; addebiti per la seconda linea telefonica non conformi all'offerta commerciale; mancata risposta ai reclami. Chiedeva pertanto indennizzo onnicomprensivo per € 3.000.

In particolare, depositava agli atti copia del reclamo del 14.9.09, con cui sollecitava il ripristino della linea telefonica interrotta il 7.9.2009, e ulteriore sollecito del 25.9.09; i medesimi reclami contenevano altresì contestazione della fatturazione della seconda linea telefonica, di cui l'utente chiedeva l'annullamento con efficacia retroattiva. Deduceva altresì che nel mese di luglio il servizio si era interrotto per ulteriori 20 giorni.

All'udienza, fissata per il giorno 20/04/2010, FASTWEB [REDACTED] non accordava le richieste dell'utente, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1.b. Lo stesso 20/04/2010 la Ditta presentava istanza di risoluzione della controversia, prot. n. 307/2010, riportandosi a quanto dedotto in sede di tentativo di conciliazione e chiedendo il risarcimento dei danni per i disservizi subiti.

FASTWEB [REDACTED] ha tempestivamente depositato memorie e documenti, ex art. 16, comma 2, Delibera 173/03/CONS, con i quali contestava la richiesta di risarcimento del danno in quanto inammissibile in tale sede, deduceva l'esistenza di insoluto per complessivi € 353,76 e proponeva in via transattiva lo storno dell'insoluto ed il pagamento di un indennizzo per complessivi € 650,00 di cui € 100,00 a titolo di spese della procedura.

All'udienza istruttoria fissata per il giorno 07.09.2010, entrambe le parti si riportavano alle proprie deduzioni e richieste; Fastweb confermava l'offerta transattiva formulata in memoria, che l'utente rifiutava.

2. Motivi della decisione.

2.a. Considerazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva tuttavia 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.

La domanda di pagamento di una somma, anche a titolo di risarcimento del danno subito dall'attività commerciale dell'utente deve pertanto essere dichiarata inammissibile, mentre, viceversa, la domanda generale di risarcimento per i "gravi disagi" deve essere correttamente interpretata e limitata come domanda di condanna della Fastweb al pagamento di un indennizzo in conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

2.b. Nel merito.

2.b.1. Sull'interruzione del servizio.

L'utente lamenta reiterate interruzioni di linea *"per periodi di intere settimane"* e chiede la corresponsione dell'indennizzo nella misura prevista dal contratto pari ad € 10,00 per ogni giorno di malfunzionamento. La domanda rimane tuttavia del tutto generica, non avendo l'utente adempiuto alla richiesta – formulata dal Corecom Lazio con nota del 6/5/2010 – di *"riepilogo dei giorni in cui non ha goduto del servizio telefonico"*.

L'utente, pertanto, pur essendogli stata espressamente richiesta una precisazione, non ha indicato i periodi del lamentato disservizio, dal che consegue che, ai fini della decisione, dovrà farsi riferimento ai reclami depositati in atti, ritualmente ricevuti da Fastweb.

Si evince in tal modo che l'interruzione è stata per 20 giorni nel mese di luglio 2009, e di ulteriori 19 giorni nel mese di settembre (dal 7.9.09 al 25.9.09), per un totale di 39 giorni. Nessuna delle due lettere è stata mai contestata dalla società Fastweb, né con corrispondenza *inter partes*, né nell'odierno procedimento.

Sussiste pertanto una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo a Fastweb ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in quanto a fronte dei due reclami scritti, documentati in copia agli atti, la società Fastweb █████ non ha fornito il servizio in modo regolare e continuo, né ha mai provveduto a comunicare al cliente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi puntualmente segnalati.

Venendo alla richiesta di indennizzo, l'art. 25 della carta servizi Fastweb prevede l'impegno di Fastweb di intervenire entro 72 ore dalla segnalazione del guasto, salvo i casi di particolare complessità e/o dovuti a causa di forza maggiore nei quali Fastweb si impegna comunque a ripristinare il servizio con la massima celerità. Il successivo art. 31 prevede un indennizzo di € 10,00 per ogni giorno di ritardo nella riattivazione del servizio.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo pertanto il calcolo da effettuarsi è il seguente:

i.) - interruzione mese di luglio: 20 giorni, da cui devono essere detratte le 72 ore, pari a 3 giorni, previsti da Carta servizi per intervento = 17 giorni X € 10,00/pro die = € 170,00.

ii.) – interruzione mese di settembre 19 giorni, da cui devono essere detratte le 72 ore, pari a 3 giorni, previsti da Carta servizi per intervento = 16 giorni X € 10,00/pro die = € 160,00.

Per un totale di euro 330,00=. Si ribadisce l'inammissibilità della richiesta di risarcimento dei danni subiti dall'attività commerciale, per cui è fatta salva la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

2.b.2. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente non svolge – né nell'istanza con cui introduce il tentativo di conciliazione né nella successiva istanza di definizione – una precisa domanda sulla gestione dei reclami, facendo tuttavia riferimento, in ciascuna delle lettere in atti, alla mancanza di interlocuzione con Fastweb. Testualmente: 1) i *“molteplici solleciti”* inevasi (cfr. reclamo del 14.9.09); 2) *“avendo ormai molte volte reclamato ... ed ad oggi da parte vostra nessun interessamento e nessuna vostra risposta”* (cfr. reclamo del 25.9.09); 3) *“intere settimane senza nessun tipo di assistenza”* (cfr. lettera del 5/1/2010). Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, si ritiene che nella fattispecie in esame l'istanza di *“risarcimento danni per gravi disagi”* includa anche l'istanza per la liquidazione dell'indennizzo per la inadeguata gestione del reclamo.

Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex art. 22.2 C.G.C.), in forma scritta.

Ora, Fastweb non ha fornito prova alcuna di avere correttamente gestito il cliente, né di avere fornito risposta alcuna, tantomeno scritta, ai reclami ricevuti. Da ciò è derivata per l'utente una *mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, che in quanto tale fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Venendo al dettaglio, in considerazione del fatto che i reclami inviati dall'utente sono da considerarsi strettamente connessi tra loro, anche in ragione del loro oggetto e delle richieste sostanzialmente identiche e consequenziali che l'utente ha ivi svolto, appare corretto far decorrere il reclamo dalla lettera ricevuta da Fastweb il giorno 14.9.2009. Difetto di interlocuzione terminato con l'udienza di conciliazione del 20.4.2010, in cui l'istante ha effettivamente avuto modo di confrontarsi con l'operatore: in totale 218 giorni, da cui vanno detratti i 30 giorni utili per fornire la risposta che sono stabiliti nella Carta dei Servizi.

Questo premesso, si passa ora a stabilire la misura dell'indennizzo, in ordine alla quale occorre tenere presente due esigenze aventi, in buona sostanza, la medesima *ratio*: a) fare in modo che

venga rispettato il principio di proporzionalità – inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura dell'utente – dovendosi evitare che il massimale previsto nella Carta dei Servizi possa portare ad un indennizzo insufficiente ed inadeguato al disagio subito; b) parallelamente, e viceversa, nella determinazione della misura dell'indennizzo per l'inadeguata risposta a reclamo, non si può prescindere dalla valutazione complessiva della fattispecie e dalle ripercussioni che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere derivate dal difetto di interlocuzione, dovendosi impedire che da tale incomunicabilità con l'operatore 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 che comunque ha il merito di affrontare il tema della misura, minima e massima, dell'indennizzo da inadeguata gestione del reclamo da una prospettiva interessante.

Venendo al caso in esame, e ritenendo eccessivamente restrittivo il tetto massimo di euro 400,00= ipotizzato nella richiamata Delibera, si ritiene che nella fattispecie si debba considerare che per effetto della mancata risposta al reclamo l'utente non ha avuto scienza in ordine alle cause del malfunzionamento, alle procedure e ai tempi di risoluzione, con ciò vedendosi limitate le condizioni per decidere tempestivamente cosa fare e come risolvere il problema (esempio: cambiare gestore telefonico).

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 relativa durata del disservizio, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare – per la non corretta gestione del reclamo e più in generale per l'assoluta carenza di comunicazione con l'utente – un indennizzo di Euro 1.300,00.

2.b.3. Sull'errata fatturazione.

L'utente lamenta l'addebito in fattura del canone di abbonamento per la seconda linea telefonica di cui, a suo dire, sarebbe stata pattuita la gratuità con contratto del 15.3.2009. Chiede pertanto lo storno dei predetti importi, con efficacia retroattiva dal 15.3.2009 e, a supporto di tale assunto, deposita copia dei reclami del 14.9.2009 e del 25.9.2009.

La richiesta di storno non può essere accordata poiché, in mancanza di produzione del relativo contratto, anch'essa richiesta nella nota Corecom del 06/05/2010, difetta ogni prova relativa alla asserita gratuità della seconda linea telefonica.

2.b.4. Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e della proposta transattiva formulata da Fastweb, si ritiene congruo l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla DITTA [REDACTED] sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla DITTA [REDACTED] un importo onnicomprensivo di Euro 150,00 (centocinquanta/00);

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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

UDITA la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già spiegato, dell'istanza presentata dalla DITTA [REDACTED] in data 20.4.2010.

La società FASTWEB [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 330,00 a titolo di indennizzo da interruzione del servizio;
- Euro 1.300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo;
- Euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura;

La somma di euro 1.630,00=, 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 la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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. 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'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 15 settembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto