

DELIBERA N. 63/11/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIZZERIA SANT'ANDREA [REDACTED] / FASTWEB [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 24.10.2011;

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, in particolare, l'art.3, comma 8 della suddetta legge, che prevede che, in caso di impedimento del Presidente del Co.re.com., le funzioni vicarie sono svolte dal componente più anziano di età;

ATTESO l'impedimento giustificato del Presidente a presiedere la seduta del 24.10.2011;

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 07/10/2010, rubricata al n. LAZIO/D/754/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la Pizzeria Sant'Andrea [REDACTED] (d'ora innanzi: la Pizzeria) ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società FASTWEB [REDACTED] (d'ora innanzi: Fastweb);

VISTA la nota del 20/10/2010 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 deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

UDITE le parti all'udienza del 11 gennaio 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1a) La Pizzeria promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 03/06/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di FASTWEB, lamentando l'interruzione della linea telefonica dal 26/5/2010, con conseguenti danni all'attività di pizzeria per la quale la linea era utilizzata, quantificati in Euro 10.000.

All'udienza, del 05/10/2010, l'utente insisteva nella propria richiesta risarcitoria, che FASTWEB non accordava, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1b) Successivamente, con l'istanza introduttiva del presente contenzioso e con la memoria tempestivamente depositata, la ricorrente specificava che l'interruzione era stata risolta dai tecnici Fastweb dopo circa 10 giorni, in violazione degli art. 6 e 24 della Carta dei Servizi, ed insisteva nella richiesta di risarcimento dei danni economici e morali per Euro 10.000.

1c) Con memoria e documenti tempestivamente depositati, Fastweb deduceva che l'istanza di definizione era stata proposta dalla Pizzeria relativamente ad utenza residenziale fissa intestata a [REDACTED] Messina e non anche alla Pizzeria, circostanza "*che renderebbe l'istanza inammissibile non essendo l'istante titolare del contratto oggetto dell'istanza*"; nonostante ciò, Fastweb contestava nel merito la fondatezza della domanda dell'utente, negando ogni responsabilità in ordine al guasto segnalato dall'utente il 28/5/2010, dipeso da una interruzione della permuta lungo la tratta di rete Telecom Italia e da questa risolto il 7/6/2010 con ripristino della linea telefonica; eccepiva inoltre l'inammissibilità delle richieste risarcitorie dell'utente; depositava copia della segnalazione del guasto a Telecom Italia in data 28/5/2010, del c.d. "trouble ticket", della prima fattura

successiva alla riparazione, da cui si evinceva la presenza di traffico telefonico a far data dal 4/6/2010.

1d) All'udienza del 11/1/2011 le parti si riportavano ciascuna ai propri scritti difensivi ed il Legale istruttore, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

In rito.

2a) 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 indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, tutte le domande di risarcimento del danno proposte dall'utente devono essere dichiarate inammissibili; le stesse domande, tuttavia, ricorrendone i presupposti, possono essere interpretate quali domande di pagamento di un indennizzo a carico di Fastweb, in conseguenza dei fatti dedotti e lamentati dall'utente.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Occorre altresì premettere che, sebbene Fastweb abbia eccepito che l'istanza di definizione è stata proposta da soggetto diverso dal titolare dell'utenza telefonica per cui è contratto, tale eccezione non si è poi tradotta in eccezione di carenza di legittimazione attiva, avendo Fastweb accettato il contraddittorio sulle domande nei suoi confronti proposte, spiegando adeguata difesa nel merito *“nonostante quanto sopra evidenziato, che renderebbe la presente istanza inammissibile”*, come si legge nella memoria difensiva.

Nel merito.

2b) Sull'interruzione del servizio voce.

E' pacifico tra le parti che il servizio voce ha subito interruzione a far data dal 26/5/2010 e che la segnalazione del guasto ad opera dell'utente è avvenuta il 28/5/2010.

Occorre premettere che ai sensi dell'art. 3 comma 4 della Delibera 179/03/CSP, 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. 24 della Carta dei Servizi, poi, in presenza di condizioni di

malfunzionamento o irregolare funzionamento della propria rete di telecomunicazioni Fastweb si impegna a intervenire in prima istanza con modalità in remoto ed in caso di non risoluzione del guasto tramite personale dotato di tesserino di riconoscimento entro le 72 ore successive alla segnalazione del disservizio.

Fastweb ha prodotto il c.d. “trouble ticket” da cui si evince che, non appena ricevuta segnalazione dell’utente relativa all’interruzione del servizio, lo stesso giorno (28/5/2010) inoltrava la segnalazione a Telecom Italia – proprietaria delle linee telefoniche – ai fini della riparazione.

Fastweb si è dunque prontamente attivata per la riparazione del guasto, che è tuttavia avvenuta con 3 giorni di ritardo rispetto alle 72 ore previste dall’art. 24 della Carta dei Servizi; tale ritardo è imputabile – nei rapporti contrattuali tra l’utente e Fastweb – a quest’ultima, a nulla rilevando che il guasto si sia verificato a causa di una interruzione della permuta lungo la tratta di rete Telecom Italia. La controparte dell’utente è infatti Fastweb, con cui è in essere un contratto, e non anche Telecom Italia, che intrattiene rapporti contrattuali con la sola Fastweb e non anche con l’utente. La responsabilità esclusiva di Fastweb deve altresì affermarsi in relazione alla mancata informativa all’utente circa le cause tecniche del guasto ed i tempi di riparazione dello stesso.

Fastweb è dunque tenuta ad indennizzare l’utente di tale ritardo, calcolato moltiplicando l’indennizzo previsto dall’art. 29 della Carta dei Servizi in Euro 5,00 pro die per le utenze residenziali, per il numero di giorni di ritardo, pari a 3 giorni, per complessivi Euro 15,00.

La domanda di risarcimento del danno, conseguente all’interruzione del servizio, come già anticipato, è inammissibile. Si ricorda, infatti che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, *“ove riscontri la fondatezza dell’istanza [...] può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, o dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*, come previsto espressamente dall’articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS.

2c) 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 prevista dall’articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce che *“l’Autorità ... può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”* e che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerate le difese svolte dalle parti, si ritiene congruo compensare integralmente le spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** **

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta da PIZZERIA SANT'ANDREA ■■■ sia da accogliere nei termini sopra indicati;

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 compensare integralmente le spese predette;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata da PIZZERIA SANT'ANDREA ■■■ in data 07/10/2010.

Per effetto di quanto sopra, ordina alla società FASTWEB di riconoscere, mediante assegno bancario o bonifico emesso in favore di PIZZERIA SANT'ANDREA ■■■, la seguente somma, determinata come in motivazione:

- euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo per ritardata riparazione del guasto a seguito di interruzione del servizio. Tale somma 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'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 24 ottobre 2011

Il Componente con funzioni vicarie del Presidente

Giuseppe Zangardi

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto