



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 191/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IORIO / FASTWEB S.P.A. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1837/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 settembre 2016;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del Sig. Cristiano, del 26 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Iorio, in riferimento all'utenza telefonica fissa n. 0818841xxx, lamenta l'interruzione della linea e l'indebita fatturazione emessa dall'operatore Fastweb S.p.A., in assenza di fornitura dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, titolare di un contratto per la fornitura dei servizi "Voce" e ADSL con la società Fastweb S.p.A., in data 9 aprile 2014, riscontrava l'interruzione della linea e prontamente segnalava il disservizio al *call center* dell'operatore;

b. il successivo 14 aprile 2014, un tecnico di Fastweb S.p.A. accertava che il guasto era dovuto ad un deterioramento del cavo telefonico posto "*in una cassetta di derivazione, comune a tutti i residenti, allocata all'interno della porzione del viale di proprietà del sig. d'Amato Giovanni che è onerato da servitù di transito nonché da servitù di passaggio delle reti idrica, elettrica, telefonica, di gas e di ogni altro servizio pubblico*";

c. tuttavia, l'operatore non provvedeva alla risoluzione del disservizio in quanto il titolare del tratto servente impediva materialmente l'esecuzione degli interventi tecnici necessari alla riparazione del guasto;

d. in relazione a tanto, al fine di ottenere la risoluzione della problematica, l'istante proponeva nei confronti di Fastweb S.p.A. formale ricorso, ai sensi dell'articolo 700 c.p.c., dinanzi al Tribunale di Nola che rigettava l'istanza, riconoscendo la proprietà dell'infrastruttura telefonica in capo a Telecom Italia S.p.A., nonché il dovere di quest'ultima di provvedere alla risoluzione dei problemi tecnici accorsi all'utente;

e. la linea telefonica è stata infine riattivata in data 11 maggio 2016 all'esito di un provvedimento temporaneo adottato dall'Autorità nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.;

f. Fastweb S.p.A., in costanza di disservizio, ha continuato ad emettere fatture che il Sig. Iorio, benché non gli venissero erogati i relativi servizi, puntualmente saldava al fine di non maturare una irregolarità nella sua posizione amministrativa-contabile.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i.* l'immediato ripristino della linea telefonica;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo *ex* articolo 5.2 della Carta dei Servizi ed articolo 9 delle Condizioni generali di Contratto;
- iii.* il rimborso degli importi erogati in relazione alle fatture emesse da Fastweb S.p.A. relativamente a servizi non forniti;
- iv.* il risarcimento del danno;
- v.* il rimborso delle spese di procedura.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione degli operatori

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, preliminarmente ha eccepito l'inammissibilità dell'istanza per virtù del fatto che le circostanze allegare dall'istante hanno formato oggetto di precedente giudicato.

Nel merito dei disservizi patiti dal Sig. Iorio, l'operatore ha addotto l'assenza di responsabilità, ai sensi dell'articolo 12, commi 2 e 3, delle Condizioni Generali di Contratto. Infine, ha precisato di aver adempiuto correttamente alle proprie obbligazioni contrattuali, come appurato dal Tribunale di Nola nell'ordinanza pronunciata in data 1 ottobre 2014.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'istante ma ha presenziato all'udienza di discussione. Il gestore in tale sede ha dichiarato la propria estraneità ai fatti dedotti in controversia specificando che i tecnici di Telecom Italia S.p.A., in data 8 marzo 2016, hanno effettuato un ulteriore sopralluogo "*ma il proprietario confinante, Sig. Giovanni D'Amato, non ha consentito la perlustrazione delle tubazioni esistenti*".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., come di seguito precisato.

Preliminarmente è opportuno rilevare che l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore non può trovare accoglimento in quanto il *petitum* sottoposto alla cognizione dell'Autorità giudiziaria adita, nella fattispecie il Tribunale di Nola in sede cautelare, è limitato alla riattivazione della linea; diversamente, l'istante ha sottoposto alla scrivente Autorità richieste ulteriori che, pertanto, possono formare oggetto della presente pronuncia.

In particolare, fermo restando che in pendenza della definizione del procedimento è stato ripristinato il regolare funzionamento della linea telefonica dedotta in controversia, si ritiene che non possa trovare accoglimento, nei confronti di Fastweb S.p.A., la richiesta dell'utente di cui al punto *ii*. In proposito, si osserva che la società, avuta conoscenza del disservizio, ha tempestivamente posto in essere tutte le attività di competenza volte alla risoluzione dello stesso. Infatti, dopo aver riscontrato che la fonte del guasto era collocata in un'infrastruttura di proprietà di Telecom Italia S.p.A., Fastweb S.p.A. ha tempestivamente segnalato la problematica all'operatore proprietario dell'infrastruttura, cui competeva l'intervento tecnico risolutivo. Pertanto, non essendo Fastweb S.p.A. responsabile né dell'interruzione della linea, né della omessa riparazione della stessa, non è tenuta a versare alcun indennizzo al richiedente.

Viceversa, può essere accolta la domanda di cui al punto *iii.*, in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi, Fastweb S.p.A. non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente; invece, in costanza di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

disservizio, ha emesso fattura nonostante fosse consapevole che l'utente non godeva dei servizi oggetto del rapporto contrattuale, anche se per fatto ad essa non imputabile. Ciò stante, al Sig. Iorio deve essere interamente rimborsato l'importo versato a titolo di corrispettivo, in riferimento al periodo compreso dal 9 aprile 2014 (data in cui risulta che la linea è stata interrotta) all'11 maggio 2016 (data in cui il disservizio è stato risolto).

La richiesta di cui al punto *iv.* non può essere accolta in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento allegato alla citata delibera. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa, al fine di ottenere il rimborso delle somme versate e non dovute, ha dovuto esperire sia il tentativo di conciliazione presso il CORECOM che la procedura di definizione dinanzi all'Autorità, per il tramite di un legale incaricato della sua assistenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Iorio, nei confronti dell'operatore Fastweb S.p.A., per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Fastweb S.p.A., oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura, è tenuta a rimborsare tutte le fatture emesse relativamente al rapporto contrattuale dedotto in controversia, in riferimento al periodo compreso dal 9 aprile 2014 all'11 maggio 2016.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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 d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 30 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi