

DELIBERA N. 73/11/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

EUROPARK [REDACTED] / WELCOME ITALIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 28/11/2011;

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 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 5/11/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/828/2010, con cui la società Europark [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Europark") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società con la società Welcome Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Welcome");

VISTA la nota del 12/11/2010 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 un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le note della Europark del 18 novembre 2010 e del 30 novembre 2010, con cui l'istante ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota di Welcome del 9 dicembre, pervenuta il 13 dicembre 2010, con cui l'operatore ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 30 maggio 2007, l'istante sottoscriveva con Welcome un contratto per la fornitura di sei linee telefoniche, la cui attivazione sarebbe dovuta avvenire a settembre del 2007, previ controlli tecnici sulla fattibilità;
- dall'attivazione del servizio, l'utente ha potuto utilizzare le linee telefoniche in maniera saltuaria, con totale non funzionamento del servizio dall'anno 2008;
- nonostante i numerosi reclami, i tecnici di Welcome intervenivano solo a febbraio 2010, affermando dapprima che il problema non esisteva e poi che, per risolvere il disservizio, era necessario un intervento sui cavi delle linee di conduzione;
- dopo qualche giorno, l'utente sollecitava l'intervento, ma i tecnici rispondevano di essere già intervenuti e di aver risolto il problema, mentre invece persisteva il mancato funzionamento del servizio;
- con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva pertanto il rimborso delle fatture relative al periodo dicembre 2009/giugno 2010;
- l'udienza per il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo, per la mancata comparizione dell'operatore;
- con l'istanza di definizione, l'utente chiedeva il ripristino delle linee telefoniche ed il controllo del regolare funzionamento, oltre lo stralcio delle fatture emesse da dicembre 2009 ed il rimborso delle fatture pagate;
- con memoria del 18 novembre 2010, l'utente ribadiva la persistenza del disservizio, e nella memoria integrativa precisava la domanda di indennizzo per il mancato rispetto dei termini previsti per la riparazione dei guasti in Euro 4.224,00, oltre interessi legali e spese di procedura, evidenziando altresì il mancato rispetto dei principi di efficienza e continuità previsti dalla Carta Servizi;
- con memoria del 9 dicembre 2010, pervenuta presso il Corecom Lazio il 13 dicembre 2010, l'operatore precisava: 1) che da dicembre del 2009 a novembre del 2010 ha ricevuto e registrato dieci segnalazioni di guasti da parte del cliente; 2) che in sei casi, l'intervento tecnico è stato tempestivo; 3) che tra le cause dei problemi lamentati, vi era stato un guasto dell'apparato fax del cliente o un problema di cablaggio dello stesso; 4) che da novembre 2010 non ha ricevuto altre segnalazioni di disservizio; 5) che le fatture del periodo testimoniano un traffico effettivamente consumato e quindi la continuità nella fruizione dei servizi; 6) che per i casi di ritardo riconosciuto nella riparazione dei malfunzionamenti (pari a 27 e 5 giorni), Welcome sarebbe disponibile a liquidare l'indennizzo di Euro 574,62; 7) che l'utente risulta debitore della somma di Euro 544,56 relativa alla fattura di settembre del 2010;
- con lettera fax del 23/27 dicembre 2010, l'utente eccepeva la tardiva presentazione dei documenti da parte di Welcome e ne chiedeva lo stralcio.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata dall'utente soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'eccezione di tardività del deposito dei documenti dell'operatore sollevata dall'utente viene invece rigettata, in quanto risulta in atti che Welcome ha ricevuto la lettera raccomandata di avvio del procedimento in data 23 novembre 2010. Dovendo pertanto computarsi da tale data la decorrenza dei venti giorni concessi per il deposito, la memoria con i documenti allegati, pervenuta il 13 dicembre 2010, è da ritenersi tempestiva.

B. Sul merito

B.1. Sul malfunzionamento

L'utente ha lamentato di non aver potuto utilizzare le linee telefoniche, se non in modo frammentato, sin dall'attivazione del servizio ed il totale non funzionamento del servizio dall'anno 2008.

La circostanza del malfunzionamento del servizio telefonico è provata dai documenti in atti, ma limitatamente al periodo novembre 2009/novembre 2010.

Nei reclami prodotti dall'utente, infatti, a fronte del disservizio, viene contestato il pagamento delle fatture a far data dal 30 novembre 2009 e l'operatore ha prodotto le schede di segnalazione dei guasti ricevute dal cliente dal 13 novembre 2009 sino al 23 novembre 2010.

E' quindi certo che in detto arco temporale l'utente ha avuto frequenti problemi nell'utilizzo delle linee telefoniche, che non hanno però impedito totalmente la fruizione del servizio, atteso che nelle fatture prodotte per il periodo novembre 2009/ottobre 2010 risulta traffico in entrata e traffico in uscita.

Considerato quanto sopra e, in mancanza di qualsivoglia segnalazione o reclamo inerente il dedotto malfunzionamento e il non totale funzionamento del servizio per il periodo precedente, ovvero per l'anno 2008 e per l'anno 2009 (sino al mese di novembre), il periodo di malfunzionamento del servizio deve dunque ritenersi circoscritto dal mese di novembre 2009 al mese di novembre 2010.

Il malfunzionamento è provato per tabulas. Dalle schede delle segnalazioni guasti prodotte dall'operatore risulta infatti: "13 novembre 2009: fonia disturbata e adsl lentissimo; 30 novembre 2009: impossibilità di utilizzo linea fax; 20 gennaio 2010: estrema lentezza di navigazione; 1 febbraio 2010: linea isolata; 25 marzo 2010: richiesta di apertura porte; 7 aprile 2010: lentezza di navigazione e "buchi" nella fonia; 26 luglio 2010: lentezza nel collegamento e microdisconnessioni sulla linea; 10 novembre 2010: impossibilità invio fax; 17 novembre 2010: guasti linea DSL; 23 novembre 2010: impossibilità di effettuare chiamate verso numeri verdi".

Dalle stesse risulta altresì che l'operatore ha rispettato il tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti (24 ore lavorative) previsto dall'art. 3.2. della Carta Servizi in occasione dei guasti segnalati il 30 novembre, 20 gennaio 2010, 1 febbraio 2010, 25 marzo 2010, 10 novembre 2010, 17 novembre 2010, mentre nei restanti casi deve ritenersi sussistere un ritardo nella riparazione imputabile all'operatore, non avendo quest'ultimo provato che il ritardo è dipeso da

cause a lui non imputabili, ovvero che si trattava di guasti di particolare complessità o di guasti dovuti a caso fortuito o di forza maggiore o ad altro evento non riconducibile a Welcome.

La ripetitività e la tipologia dei problemi lamentati dall'utente dimostrano inoltre che Welcome non ha assicurato un servizio di qualità, né ha erogato il servizio con continuità, regolarità e senza interruzioni, contravvenendo così ai principi di efficienza e continuità previsti dalla Carta Servizi (artt. 2.4 e 2.5).

Considerando quindi che a fronte di alcuni dei guasti lamentati dall'utente l'operatore non ha rispettato i tempi previsti per la riparazione, considerato che non ha assicurato un servizio di qualità ed evoluto, considerato che per circa un anno (novembre 2009/novembre 2010) non ha garantito l'erogazione di un servizio regolare e continuativo, si ritiene che, sotto questi profili, la condotta dell'operatore non sia stata conforme agli obblighi previsti, e che sussista una responsabilità contrattuale per inadempimento alle obbligazioni assunte, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo equo e proporzionato.

Ciò premesso, pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. Si deve inoltre necessariamente prescindere dal limite massimo previsto dalla Carta Servizi, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata 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 durata del disservizio, la natura del soggetto (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio.

In conclusione, considerata la tipologia del contratto, considerati i giorni di ritardo nelle riparazioni di alcuni guasti e il mancato intervento in alcuni guasti, considerata la durata del disservizio, la ripetitività dei problemi e la discontinuità della prestazione, considerato che l'utente ha fruito comunque, sia pure in maniera saltuaria, del servizio telefonico e che pertanto ha subito un disagio ma non una mancanza totale di servizio, si ritiene equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 1.400,00 (millequattrocento/00).

La domanda di rimborso e/o di annullamento delle fatture relative al periodo di disservizio non può essere accolta, essendo stato il servizio comunque fornito, utilizzato e fruito. Il disservizio, infatti, comporta il diritto all'indennizzo, sopra riconosciuto all'utente, a fronte del disagio subito per effetto del malfunzionamento e della discontinuità della prestazione.

C. 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 che sancisce inoltre 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della EUROPARK ■■■ sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine 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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla EUROPARK ■■■ in data 5/11/2010.

La società Welcome Italia ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 1.400,00 (millequattrocento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione dei malfunzionamenti e per la discontinuità nella erogazione del servizio per il periodo indicato in motivazione;
- b) Euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura,

oltre interessi legali in merito al capo a) 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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 28 novembre 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto