

## **Determinazione n. 4 del 5/02/2014**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

#### **CAMPO DEI FIORI AGRICOLA xxx/FASTWEB xxx**

#### **IL DIRIGENTE**

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 10 dicembre 2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/691/2012, con cui la società Campo dei Fiori Agricola xxx (di seguito, per brevità, "Campo dei Fiori") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Fastweb xxx (di seguito, per brevità, "Fastweb");

VISTA la nota del 19 dicembre 2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 17-21 gennaio 2013 con la quale Fastweb ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 25 gennaio 2013 con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

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

- L'istante concludeva con Fastweb un contratto business per la fornitura del servizio telefonico e ADSL in data 3 dicembre 2010;
- Il 20 dicembre 2011 si verificava una interruzione dei servizi;
- I reclami telefonici e scritti rimanevano senza riscontro;
- Il guasto veniva risolto il 30 dicembre 2011;
- Con lettera del 9 gennaio 2012, l'istante avanzava richiesta di risarcimento dei danni;
- Il 10 gennaio 2012 l'operatore offriva uno sconto cortesia di Euro 105,00, senza fornire spiegazioni in ordine alla natura del guasto e alla mancata riparazione nei termini di contratto;
- Il 18 gennaio 2012 Telecom comunicava all'istante la propria estraneità al problema;
- Il disservizio, attesa la natura dell'attività esercitata, aveva cagionato alla società ingenti danni economici, per una complessiva perdita di Euro 13.652,01;
- con l'istanza di conciliazione, l'utente chiedeva un indennizzo di Euro 13.652,01 per il disservizio, un indennizzo determinato in via equitativa per il mancato riscontro al reclamo del 20 dicembre 2011, per il mancato riscontro alla richiesta di risarcimento del 9 gennaio 2012 e per le spese di procedura;
- all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente quantificava la domanda in Euro 15.000,00. L'operatore offriva un indennizzo di Euro 150,00, come da Carta servizi e CGC, non accettato dall'utente e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- con l'istanza di definizione, l'utente reiterava le domande;
- con memoria del 17-21 gennaio 2013, Fastweb dichiarava che, a seguito della segnalazione di guasto del 20 dicembre 2011, verificata la corretta funzionalità degli apparati, aveva riscontrato un problema di rete nell'infrastruttura di proprietà di Telecom ed aveva aperto un Ticket Trouble, sollecitando la risoluzione del problema il 22 dicembre. La linea era stata ripristinata il 29 dicembre 2011. Fastweb aveva accreditato sulla fattura 31.1.12 l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi, pari ad Euro 105,00, non potendo pertanto applicarsi la Delibera 73/11/CONS. Evidenziava la natura risarcitoria delle domande e di aver offerto, a titolo conciliativo, l'importo di Euro 150,00, nonché di aver riscontrato il reclamo del 20 dicembre 2011 con la comunicazione di erogazione dell'indennizzo. Concludeva chiedendo il rigetto delle domande;
- con memoria di replica del 25 gennaio 2013, l'istante evidenziava la mancata informativa di

Fastweb in ordine alle cause del problema, che aveva impedito di estendere la domanda al gestore Telecom. Contestava l'inapplicabilità della Delibera 73/11/CONS, essendo l'indennizzo dovuto superiore a quello liquidato da Fastweb a fronte dell'interruzione dei servizi inerenti due linee telefoniche, il servizio adsl e il servizio fax e la mancata risposta ai reclami. Contestava che la mera comunicazione di accredito dell'importo di Euro 105,00 rappresentasse una esaustiva risposta ai numerosi reclami ed insisteva nelle domande;

- all'udienza di discussione, le parti si riportavano ai propri scritti.

## **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 difesa dell'istante, la domanda da questi svolta viene interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti, nella fattispecie rappresentati dalla interruzione del servizio relativamente a due linee telefoniche, al servizio Adsl ed al servizio fax in conseguenza di un guasto e dalla mancata risposta ai reclami.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.a. Sull'interruzione dei servizi**

L'utente ha dedotto l'interruzione del servizio telefonico di due linee, del servizio ADSL e del servizio fax per il periodo 20 dicembre 2011- 30 dicembre 2011 per cause imputabili al gestore, chiedendo la liquidazione di un congruo indennizzo.

L'operatore ha dichiarato che il guasto era dipeso da un problema di rete nell'infrastruttura di proprietà di Telecom, dimostrando di aver provveduto alla segnalazione del guasto ed al sollecito. Ha dichiarato inoltre di aver provveduto ad indennizzare l'utente per il ritardo nella riparazione del guasto, in conformità a quanto previsto dalla Carta Servizi, con conseguente inapplicabilità della Delibera n. 73/11/CONS.

La domanda dell'utente è fondata e viene accolta per le seguenti ragioni.

L'operatore Fastweb, seppure ha imputato il guasto ad un problema di rete Telecom, ha ammesso la propria responsabilità per il disservizio, provvedendo a liquidare all'utente un indennizzo per il disservizio tecnico, accreditando in fattura l'importo di Euro 105,00.

E' dunque riconosciuta ed ammessa la responsabilità dell'operatore, così come la durata del guasto, protrattosi per 10 giorni.

Tuttavia, diversamente da quanto asserito da Fastweb, l'indennizzo unitario da questo già corrisposto non può ritenersi conforme a quanto previsto dalla Carta Servizi, avendo il disservizio riguardato il servizio voce di due linee telefoniche, il servizio fax ed il servizio ADSL, e dovendo pertanto l'indennizzo essere riconosciuto per la ritardata riparazione del guasto di ciascun servizio.

Ai sensi dell'art. 2.2 dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS e degli artt. 5.4 e 6.1 della Carta Servizi Fastweb, detratto il previsto tempo massimo per la riparazione, si riconosce all'utente un indennizzo di complessivi Euro 315,00.

Per quanto riguarda il guasto del servizio fax, accessorio al servizio principale di fonia, si riconosce all'utente un indennizzo per il ritardo nella riparazione del malfunzionamento ai sensi degli artt. 5.4 e 3.4 dell'Allegato A della delibera 73/11/CONS, non rinvenendosi nella Carta Servizi Fastweb indennizzi per inadempimenti relativi a servizi diversi da quelli principali. L'indennizzo, come sopra determinato, è pari ad Euro 20,00.

Dall'indennizzo complessivo di Euro 335,00, dovrà essere detratto quanto già riconosciuto all'utente da Fastweb per il medesimo titolo (Euro 105,00) - importo accreditato nella fattura n. 699321 del 31 gennaio 2012 - residuando quindi dovuto un indennizzo di Euro 230,00.

### **2.2.b. Sulla mancata risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata esaustiva risposta ai numerosi reclami telefonici e scritti.

L'operatore dichiara di aver riscontrato i reclami, con la comunicazione del Servizio Clienti di erogazione dell'indennizzo.

La domanda dell'utente non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Nella fattispecie, l'operatore, che accogliendo il reclamo non aveva obbligo di fornire una risposta scritta, ha effettivamente messo fine al disservizio lamentato, corrispondendo anche l'indennizzo per il disservizio, dovendo pertanto ritenersi che attraverso un comportamento concludente ha fornito all'utente concreto affermativo riscontro ai reclami ricevuti, nel rispetto del termine previsto per la risposta.

### **3. 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 e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla società Campo dei Fiori Agricola nei confronti dell'operatore Fastweb 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 100,00, 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;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

### **DETERMINA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla società Campo dei Fiori Agricola xxx in data 10 dicembre 2012.

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

- a) Euro 230,00 (duecento trenta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto dei servizi telefonico (due linee), adsl e fax e la conseguente interruzione dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.
- b) Euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

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 determina è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 5 febbraio 2014

Il Dirigente  
Dott. Antonio Calicchia  
Fto

