

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 18 DEL 12 febbraio 2019

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA

Latella XXXX S.r.l. c/Voipvoce XXX. – n. utenza O96535XXXX

### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza acquisita al prot. n. 5673 dell'1 febbraio 2018, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota con prot.n. 6594, del 6 febbraio 2018, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di ciascun procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti;

Considerato quanto segue:

### **1. La posizione del ricorrente**

Il ricorrente, con riferimento alla propria utenza telefonica fissa, tipologia business, ha esposto di aver subito, *"senza alcuna comunicazione, l'interruzione della linea telefonica dal 13 novembre 2017 al 20 dicembre 2017"*. Per quanto appena esposto, l'istante ha chiesto il *"risarcimento danno ed indennizzi"*.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società resistente non ha prodotto alcuna memoria o documentazione, rimanendo contumace nel presente procedimento.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

L'istante chiede la corresponsione di un indennizzo per l'interruzione del servizio, nonché il risarcimento del danno. In tema di rito si osserva, preliminarmente, come la richiesta dell'istante di risarcimento del danno non possa trovare accoglimento, in quanto la sua liquidazione esula dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

Nel merito, va precisato che l'istanza è priva di riferimenti precisi e dettagliati, e non è suffragata da documentazione da cui possano trarsi elementi probatori, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente dedotte, ma non adeguatamente esplicitate. Sicché, non è in alcun modo possibile ricostruire, con la dovuta accuratezza, la *res* controversa. In particolare, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di

disservizio da parte dell'istante riferito al periodo antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione e di definizione, né è presente alcun atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare la società telefonica alla risoluzione del disservizio.

Agli atti del procedimento di definizione, infatti, non risulta allegato alcun reclamo volto a contestare il malfunzionamento del servizio di telefonia fissa. Nella fattispecie, l'utente pur lamentando disservizi da novembre 2017, omette totalmente di indicare finanche gli estremi delle segnalazioni asseritamente eseguite. In presenza di un malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed è esigibile purché venga segnalato il disservizio. L'onere della prova della risoluzione del guasto ricade sì sul gestore, ma al cliente incombe quello della segnalazione del problema, come peraltro sancito in sede contrattuale. In mancanza di tale allegazione, quanto dedotto dall'utente resta una mera affermazione generica, inidonea a sostenere l'addebito di una responsabilità nei confronti dell'operatore.

Il principio risulta esplicito da copiosa produzione definitiva: *"nel merito della domanda si rileva che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo presentata al Corecom Emilia Romagna in data 15 maggio 2009 dal rappresentante dell'istante; pertanto, è da considerarsi fondata l'argomentazione della società xxxx xxxx secondo la quale la società medesima, ancor prima dell'intervento del Corecom, in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio. Inoltre dalla scarsa documentazione prodotta in copia dalla parte istante si deve evidenziare che non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante medesima. La società xxxx xxxx, nel corso dell'istruttoria, ha prodotto copia del contratto stipulato dall'istante, nonché la fatturazione con relativo dettaglio del traffico generato dall'utenza nel periodo in contestazione dalla cui disamina, in assenza di segnalazione di guasto e stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo"* (DELIBERA n. 38/12/CIR – v. anche DELIBERA n. 92/15/CIR).

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover rigettare la domanda del ricorrente.

RITENUTO, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione, 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;

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

Il rigetto dell'istanza di definizione promossa da **Latella P. XXX** nei confronti della società Voipvoce XXX.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento *"il provvedimento di definizione della controversia, costituisce un ordine dell'Autorità"*, come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.  
Reggio Calabria,

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Avv. Michele Ripèpi

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**  
F.to Avv. Rosario Carnevale