

CO.RE.COM. CAL/RIP

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 23 DEL 6 marzo 2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA  
Felicetti xxxx c/ Digitel Italia xxxx - n. utenza 0961xxxxx

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. 16866 del 9 aprile 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 del 12 aprile 2018, prot. n. 17647, 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 quanto segue:

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

L'istante si è rivolto al Co.Re.Com. e, dopo aver esperito il tentativo di conciliazione con esito negativo, ha depositato un'istanza di definizione della controversia, riferita alla propria utenza telefonica fissa, tipologia residenziale, con cui ha affermato quanto segue:

*"l'utenza è stata sospesa in uscita dal 20.10.2017; con decorrenza 10.11.2017 è stato disabilitato il servizio di chiamate in entrata, nonché l'adsl. Il servizio è stato ripristinato a distanza di oltre un mese...omissis...il tutto è avvenuto senza alcun preavviso"*.

Per quanto appena esposto, l'istante ha così esplicitato le proprie richieste:

1) *"indennizzo e risarcimento del danno per sospensione e cessazione linea senza preavviso, nonché per mancata fornitura del servizio"*.

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

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

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

La decisione è frutto di un'adeguata comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni con i rispettivi oneri probatori.

In estrema sintesi, l'istante chiede la corresponsione di un indennizzo per la sospensione in uscita del servizio voce, dal 20 ottobre al 9 novembre 2017, e per l'interruzione del servizio voce e adsl, dal 10 novembre 2017 fino alla riattivazione dell'utenza, avvenuta a distanza di circa un mese, 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.

Sempre preliminarmente, poi, si dà atto dell'acquisizione, ai sensi dell'art. 18, delibera 173/07/CONS, allegato a, del fascicolo inerente il diverso procedimento instaurato tra l'utente e Tim. L'integrazione istruttoria ha permesso di accertare, come il rientro presso quest'ultimo operatore sia stato espletato il 27 novembre 2017.

Nel merito, quanto alla sospensione del servizio fonia dal 20 ottobre al 9 novembre 2017, va precisato che l'istanza non è suffragata da documentazione da cui possano trarsi elementi probatori, tali da rendere condivisibili le doglianze dell'utente. D'altro canto, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo, da parte dell'istante, riferito a siffatto periodo, né è presente alcun atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare la società telefonica alla risoluzione del disservizio. In assenza della costituzione dell'operatore non è possibile accertare con la necessaria accuratezza se si è in presenza di un malfunzionamento, ovvero di una sospensione amministrativa del servizio e, se, in tale ultimo caso, la stessa sia stata legittimamente disposta. Allora soccorrono i normali criteri di ripartizione del carico probatorio. Agli atti del procedimento di definizione, invero, non risulta allegata alcuna segnalazione di malfunzionamento del servizio di telefonia, né alcun reclamo rivolto a lamentare un'illegittima sospensione amministrativa.

Quanto alla prima ipotesi, nella fattispecie l'utente, pur lamentando disservizi da ottobre 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 13 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).

D'altro canto, non appare connotata da sufficiente verosimiglianza la diversa asserzione della presenza di una sospensione amministrativa del servizio fonia, non essendo ragionevole attendersi, in tale circostanza, un comportamento inerte da parte dell'utente.

Quanto all'interruzione dell'utenza in oggetto, servizi voce e adsl, dal 10 novembre al 27 novembre 2017 (data in cui i servizi sono stati attivati presso altro operatore), la domanda è accoglibile per ragioni diverse da quelle appena descritte.

Com'è noto ed accertato da Agcom con l'ordinanza presidenziale n. 27/17, a far data dal 10 novembre 2017, Telecom ha interrotto i flussi di interconnessione nei confronti della società Digitel, a causa del persistente stato di morosità di quest'ultima. Per l'effetto i clienti di Digitel hanno subito l'interruzione dei servizi, sicché l'odierna resistente, in quanto preavvisata, era a conoscenza dell'imminente distacco dei servizi all'ingrosso forniti dalla prima, ma non ha posto in essere alcun accorgimento, atto a prevenire i disservizi in capo ai propri clienti.

Alla luce di quanto sopra, la società resistente sarà tenuta, ai sensi dell'art. 5 della delibera 73/11/CONS, alla liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e adsl nella misura di € 5,00 *pro-die* per ciascun servizio. L'arco temporale di riferimento è, come appena visto, ricompreso tra il 10 e il 27 novembre 2017 (17 gg.), con riconoscimento della somma di € 170,00 (centosettanta/00).

TUTTO CIO' PREMESSO,

RITENUTO di dover accogliere parzialmente 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"*;

CONSIDERATA la mancata adesione dell'operatore al tentativo di conciliazione, l'accoglimento parziale dell'istanza, le eccezioni proposte e le difese, che talune domande proposte dalla ricorrente sono risultate infondate e che non è stata tenuta l'udienza di discussione, ricorrono le condizioni per riconoscere alla stessa la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa da Felicetti R., con rigetto delle ulteriori domande e per le motivazioni di cui in premessa, **Digitel Italia XXX** è tenuta a:

- a) corrispondere la somma di € 170,00 (centosettanta/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e adsl sull'utenza 0961725XXX;
- b) corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo e che le stesse dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

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;

La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determinazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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, 06 marzo 2019.

Il Responsabile del Procedimento

F.to Avv. Michele Ripipi

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria

F.to Avv. Rosario Carnevale