

DETERMINA 13 Fascicolo n. GU14/617779/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ***** - *********IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del ***** acquisita con protocollo n. ***** del *****

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante

L’istante lamenta la sospensione dei servizi sulla sua utenza mobile n. ***** con contratto di tipo privato con offerta “Extra Base” al costo di € 5/mese. In particolare, i servizi internet ed sms hanno smesso di funzionare il 12/04/2023. L’utente effettuato una segnalazione al Servizio Clienti e sporto

tre reclami scritti mediante invio di pec il 17 e 26 aprile, e il 15 maggio 2023. La fonia ha invece ha smesso di funzionare il 22 giugno 2023. L'istante aveva in precedenza, ed esattamente il 17 aprile 2023, effettuato una ricarica di 10 € in quanto l'offerta andava rinnovata alla scadenza. I tre servizi non sono mai più stati ripristinati. Il 22 giugno l'utenza veniva migrata verso altro operatore con m.n.p. Per quanto sopra descritto, l'utente ha richiesto gli indennizzi per l'interruzione dei servizi dati e sms dal 12 aprile al 22 giugno 2023, e per quella relativa al servizio voce dal 12 al 22 giugno 2023. Ha chiesto inoltre il rimborso della somma di € 10,00 per la ricarica effettuata senza fruire successivamente dei servizi. Infine, l'istante ha chiesto l'indennizzo per inadempimento contrattuale e per violazione della buona fede contrattuale, "nonché il giusto risarcimento del danno". Il totale complessivo richiesto per indennizzi, rimborsi e risarcimento del danno viene quantificato in € 450,00

Posizione dell'Operatore

***** non ha prodotto alcuna memoria difensiva né alcuna documentazione entro il termine di 45 giorni previsto dal comma 2 dell'art. 16 del Regolamento di procedura (in seguito solo "Regolamento"). Inoltre, la convenuta non è comparsa all'udienza di discussione convocata dal r.u.p. ai sensi dell' art. 16, comma 4, del Regolamento .

Motivazione del provvedimento

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. In via preliminare si precisa: 1) per quanto concerne la richiesta di risarcimento del danno formulata dall'istante, essa non può trovare accoglimento quanto mediante il provvedimento di definizione della controversia il Corecom può, ai sensi dell'Articolo 20 (Decisione della controversia) comma 4, del Regolamento, ordinare all'operatore "di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Restando ferma, peraltro, ai sensi del comma 5 dello stesso articolo, "la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno"; 2) la mancata partecipazione al procedimento e la mancata produzione di documentazione da parte dell'operatore conducono necessariamente, in applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., alla ricostruzione della controversia sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante. In ordine agli oneri probatori, inoltre, le parti sono tenute al loro adempimento per procedere alla verifica dei fatti ("Linee Guida" Agcom, Delibera n. 276/13/CONS, art. III 4.2: "A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario". Venendo al merito, l'istruttoria ha consentito di appurare che - relativamente all'utenza 340480337 - l'istante: 1) ha subito l'interruzione dei servizi internet e sms dal 12.4.2023 e del servizio fonia dal 22.6.2023; 2) ha effettuato una segnalazione al Servizio Clienti e sporto tre reclami scritti mediante invio di pec il 17 e 26 aprile, e il 15 maggio 2023; 3) ha effettuato, in data 17 aprile 2023, una ricarica di 10 €, non usufruendo successivamente di alcun servizio; 4) ha effettuato la migrazione ad altro operatore con m.n.p. il 22.6.2023. Quanto appena riassunto, come abbiamo già visto, non è stato contestato dalla convenuta, la quale, per escludere la propria responsabilità nell'inadempimento, avrebbe dovuto dimostrare che esso era dipeso da circostanze o fatti tecnici non ascrivibili al suo comportamento, fornendone prova (delibera 179/03/CSP, articolo 1218 c.c., Corte di Cass., SS.UU., Sentenza n. 7996/2006). Ne deriva che l'utente: 1) ha diritto all'indennizzo per la mancata risposta ai reclami (considerati unitariamente ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) per il periodo dal 2 al 22.6.2023 (20 giorni complessivi). Il reclamo è stato proposto dall'utente in data 17.4.23, mentre il termine per riscontrarlo da parte dell'operatore, in mancanza della previsione specifica nella sua Carta dei servizi, è fissato dall'art. 8, comma 4, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (allegato A alla delibera n. 179/03/CSP) in 45 giorni, il che comporta un indennizzo pro die da corrispondere di € 2,5 (art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi) per 20 giorni, per un totale di € 50,00; 2) ha diritto ad essere indennizzato per l'interruzione del servizio, ai sensi del combinato disposto dell'art. 6, comma 1, e 13, comma 6, del Regolamento indennizzi, con la somma di € 6,00 pro die per il periodo dal 12.4 al 22.6.2023 (giorno di migrazione con m.n.p. ad altro operatore), per un totale di 71 giorni: 6 € per 71 gg., totale complessivo € 426,00; 3) ha diritto al rimborso della somma di € 10,00 avendo effettuato, in data 17.4.2023, una ricarica non usufruendo successivamente di alcun servizio. Per tutto quanto precede,

DETERMINA

- ***** , in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2023, è tenuta a è tenuta a liquidare,

tramite assegno o bonifico, in favore dell'istante, la somma complessiva di € 486,00 (quattrocentottantasei/00), a titolo di indennizzi per l'interruzione del servizio di accesso alla rete dell'utenza n. 3404803373, mancata risposta ai reclami, rimborso spese di ricarica non usufruita, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previo oscuramento delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Maurizio Priolo

MAURIZIO PRIOLO
CONSIGLIO REGIONALE DELLA CALABRIA
Dirigente