

CO.RE.COM. CAL/RIP

DELIBERAZIONE N. 17 del 19-03-2019

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Viapiana xxxxx c/ Digital Italia xxxxx - n. utenza xxxxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com; 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;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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

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 395/17/CONS;

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

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 19398 del 24 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 2 maggio 2018, prot. n. 20149, 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 business, con cui ha affermato quanto segue:

"l'operatore ha sospeso parzialmente l'erogazione dei servizi di telefonia in data 20.10.2017 ed il 20.11 ha cessato la linea. Nonostante l'ordinanza presidenziale n. 27/17 ...omissis...nonché il provvedimento ex art. 5 ...omissis...il servizio non è stato ripristinato e con molta probabilità il numero telefonico è stato irrimediabilmente perduto....omissis..."

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

- 1) "ripristino del servizio (voce + adsl)";
- 2) "indennizzo per sospensione e cessazione linea senza preavviso;
- 3) indennizzo "per mancata fornitura del servizio".

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 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 il ripristino dei servizi, nonché la corresponsione di un indennizzo per la sospensione parziale del servizio voce, dal 20 ottobre al 19 novembre 2017, e per l'interruzione del servizio voce e adsl, dal 20 novembre 2017 in avanti.

Preliminarmente si rammenta che, durante la vigenza del vecchio regime procedurale - secondo l'indirizzo maggioritario a cui questo Co.re.com. intende conformarsi - l'ordine del *facere* esulava dall'ambito della pronuncia di definizione, incontrando il proprio limite nel Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie, potendo l'Autorità condannare solo all'effettuazione di storni, di rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi. Restava ferma la possibilità di ottenere il ripristino dei servizi, attraverso la procedura di urgenza avviata nell'ambito del procedimento di conciliazione o di definizione.

Pertanto, dovendosi applicare *ratione temporis* la delibera 173/07/CONS, viene dichiarata inammissibile la

domanda *sub a*).

Sempre preliminarmente, si osserva che, non avendo la società resistente partecipato al presente procedimento, né conseguentemente contraddetto la rappresentazione dei fatti dedotta dall'utente, gli stessi, conseguentemente, si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione di quest'ultimo, entro i limiti appresso precisati.

Ciò doverosamente premesso, quanto alla sospensione parziale del servizio fonia (richiesta per il periodo dal 20 ottobre al 19 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 sia 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.

Con riferimento 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 20 novembre 2017, 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, da duplicarsi ex art. 12, comma 2, dell'allegato a alla delibera 73/11/CONS per la natura business dell'utenza. L'arco temporale di riferimento è, come appena visto, ricompreso tra il 20 novembre 2017 e la data di deposito dell'istanza di definizione (24 aprile 2018), con riconoscimento della somma di € 3.100,00 (tremilacento/00) per 155 di interruzione dei servizi.

Nessun indennizzo ulteriore va invece riconosciuto, in quanto quello per la mancata fornitura dei servizi costituisce una duplicazione di quello appena quantificato che comunque ne implica il completo assorbimento.

Da ultimo, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, considerato che talune domande proposte sono risultate infondate e che non è stata tenuta udienza di discussione, ricorrono le condizioni per riconoscere alla ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

1) In accoglimento parziale dell'istanza di definizione promossa da Primavera Market XXX, con rigetto delle ulteriori domande e per le motivazioni di cui in premessa, Digital Italia XXX è tenuta a:

a) corrispondere la somma di € 3.100,00 (tremilacento/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e adsl sull'utenza 0961720XXX;

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 somme riconosciute a titolo di rimborso/indennizzo, dovranno essere versate a mezzo bonifico bancario o assegno;

2) la società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notifica della medesima;

3) il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

4) è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

5) il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore
F.to Avv. Rosario Carnevale

