



DELIBERAZIONE
n. 88 del 30 settembre 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 75-18 xxx/ Rete Ivo - Digital Telecommunications Services**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche" e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS",

VISTA l'istanza GU14 n. 75 del giorno 31 gennaio 2018 con cui la xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Rete Ivo - Digital Telecommunications Services (di seguito, per

brevità, Rete Ivo) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* per la fornitura del servizio sull'utenza n. 0577 385xxx con la società Rete Ivo, lamenta l'interruzione senza preavviso del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione agli atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 6 ottobre 2017 apriva "*il primo ticket per malfunzionamenti della linea*";
- in data 9 novembre 2017 "*il servizio (...) veniva sospeso senza alcun preavviso a causa di controversie fra DTS e Telecom Italia*".

La cooperativa istante ha, altresì, dichiarato che, al giorno della presentazione dell'istanza di definizione, la numerazione fissa non era ancora funzionante e che, "*dopo segnalazione (...), veniva comunicato che la (...) numerazione era stata cancellata*".

In data 30 gennaio 2018 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Rete Ivo tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) il "*rimborso dei canoni versati da ottobre 2017 alla chiusura del rapporto contrattuale*";
- ii) "*l'indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso come da art 5 del 73/11/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal 6/10/2017 alla chiusura del rapporto contrattuale*".

2. La posizione dell'operatore.

La società Rete Ivo non ha presentato alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

Nel merito:

La richiesta dell'istante *sub ii)* d'indennizzo per l'interruzione del servizio, deve essere accolta nei termini di seguito esposti.

Con riferimento alla fattispecie in esame, è opportuno richiamare:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *“il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *“l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile”*;
- l'obbligo degli operatori di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui di cui all'Allegato A della Delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Nel caso di specie si rileva che, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine al disservizio dedotto in controversia, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione.

La società istante nella descrizione dei fatti, così come esposti nell'istanza di definizione, ha rappresentato di aver segnalato *“malfunzionamenti sulla linea”* n. 0577 385588, con l'apertura di un primo *ticket* in data 6 ottobre 2017. Tali disservizi non venivano non risolti dall'operatore fino alla sospensione del servizio telefonico sulla medesima utenza fissa, avvenuta in data 9 novembre 2017.

In assenza di controdeduzioni da parte dell'operatore, restando incontestata, come è detto, la rappresentazione dell'utente, in relazione al suddetto periodo di *“malfunzionamenti sulla linea”*, l'operatore Rete Ivo è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'erogazione discontinua del servizio sull'utenza fissa n. 0577 385xxx. Per gli stessi motivi, l'operatore è responsabile dell'interruzione totale del servizio telefonico sulla medesima utenza a far data 9 novembre 2017.

Ne consegue che dovrà essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato nel periodo di illegittima interruzione totale del servizio.

Per la discontinua fornitura del servizio telefonico sull'utenza n. 0577 385xxx, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza *“affari”*.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 9 ottobre 2016, detratte le 48 ore previste dalla Carta dei Servizi dell'operatore per il riscontro della segnalazione del 6 ottobre 2017, e il *dies ad quem* nell'8 novembre 2017 (giorno antecedente alla totale interruzione dei servizi).

Dunque, per il numero complessivo di 31 giorni di fornitura discontinua del servizio voce, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 155,00.

Inoltre, per quanto riguarda la totale interruzione del servizio telefonico sull'utenza 0577 385xxx, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che prevede, *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 10,00, in quanto trattasi di utenza *“affari”*.

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 840,00 (euro 10,00 *pro die* x 1 utenza per 84 giorni intercorrenti fra il 9 novembre - 31 gennaio 2018 (data di presentazione dell'istanza di definizione GU14 n. 75/18, in assenza di una diversa comunicazione di risoluzione del disservizio).

Inoltre, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)*, la società Rete Ivo è tenuta a stornare o rimborsare (in caso di avvenuto pagamento) le somme addebitate nel periodo di totale assenza del servizio sull'utenza n. 0577 385xxx a far data 9 novembre 2017 fino alla chiusura del rapporto contrattuale. L'operatore è tenuto, altresì, a ritirare, a propria cura e spese, l'eventuale connessa pratica di recupero del credito. Di converso, l'utente non ha diritto allo storno/rimborso di quanto fatturato in relazione al periodo di parziale fornitura dei servizi (6 ottobre – 8 novembre 2017), in quanto parte istante, ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità (*ex plurimis* Delibere Agcom n. 8/14/CIR, n. 67/15/CIR e n. 1/18/CIR).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, tenuto conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 30 settembre 2019;

DELIBERA

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 31 gennaio 2018 dalla xxx nei confronti della società Rete Ivo - Digital Telecommunications Services, che detto operatore provveda:

1) a corrispondere tramite bonifico bancario o assegno le seguenti somme:

- a) euro 155,00, per la discontinua interruzione del servizio telefonico sull'utenza n. 0577 385xxx;
- b) euro 840,00, per la completa interruzione del servizio telefonico sull'utenza n. 0577 385xxx;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa contabile tramite lo storno o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) degli importi fatturati per l'utenza n. 0577 385xxx a far data 9 novembre 2017 fino alla chiusura del rapporto contrattuale, oltre al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

DELIBERAZIONE
n. 88 del 30 settembre 2019

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punto 1) lettera a) e lettera b) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi