

DELIBERA N. 187/2024

**XXXXXXXXXX/ NOVA NETWORKS S.R.L.
(GU14/635501/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX del 03/10/2023 acquisita con protocollo n. 0251021 del 03/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizio di telefonia fissa relativo all'utenza 0883/*****76, rappresenta quanto segue: "La ***** s.r.l., dopo aver sottoscritto il contratto con la Nova Networks s.r.l., fa reclamo informando che dal 02/03/2023 stavano riscontrando problemi con l'utenza telefonica servizio voce, confermati dalla stessa compagnia telefonica. Il malfunzionamento è stato anche contestato il 05/06/2023 ed il 28/06/2023. Si deve precisare che nelle more, in data 23/09/2023, la Nova Networks s.r.l. ha emesso le note credito richiesta in prima fase, ma non il risarcimento del danno del quale, ancora oggi, si richiede." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula richiesta di risarcimento del danno, per l'importo complessivo pari a € 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non si è costituito in fase conciliativa né in fase di definizione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante, da intendersi, in ottica di favor utentis, quale domanda di indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio, può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Parte istante lamenta il malfunzionamento della linea voce, asseritamente verificatosi a decorrere dal 2 marzo 2023; a fronte del perdurare del disservizio in questione, l'istante riferisce di aver effettuato segnalazioni il 05.06.2023 e il 28.06.2023. Invero dall'analisi documentale non v'è evidenza delle suddette segnalazioni, bensì di un reclamo inviato a mezzo PEC, in data 03.07.2023, nel quale si contesta, tra l'altro, la mancata risoluzione dei problemi nell'invio e ricezione delle chiamate. Ciò premesso, com'è noto, nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti, previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi – nella maggior parte dei casi – di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento è l'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui

non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, cioè l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso di specie, stante la mancata costituzione del gestore, sia in fase conciliativa sia nella presente fase di definizione della controversia, e considerata, dunque, l'assenza di prove documentali volte a dimostrare l'estraneità, nel merito e in diritto, rispetto alla causazione dei disservizi lamentati dall'istante, i fatti contestati dall'istante sono da ritenersi pacifici, anche ai sensi dell'art. 115 c.p.c. A tal ultimo proposito, l'Autorità ha affermato il principio in base al quale: "Allorquando l'operatore resti silente in ordine alle doglianze di parte istante, stante il citato criterio di riparto dell'onere della prova, può trovare applicazione l'art. 115 c.p.c., secondo cui i fatti, non specificamente contestati, si considerano pacifici. Per il principio di non contestazione delle avverse allegazioni, l'operatore, che non abbia addotto il corretto adempimento con riferimento a ogni singolo disservizio contestato va ritenuto responsabile del disservizio segnalato, con conseguente obbligo di indennizzo o di storno/rimborso (delibera Agcom n.151/15/CIR)". Alla luce delle osservazioni che precedono, può riconoscersi in favore dell'utente, a carico di Nova Networks s.r.l, l'indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio voce, ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, calcolato come segue. Il termine iniziale è da identificarsi, ex art. 13, comma 1, del suddetto Regolamento indennizzi, nel giorno 03.07.2023, data di presentazione del reclamo formale, come da documentazione in atti. Il termine finale, considerata la mancata adesione dell'operatore alla procedura, è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di definizione ossia nel giorno 03.10.2023 (cfr. Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Del. n. 276/13/CONS). Data la misura di € 3,00 pro die, prevista dall'art. 6, comma 2, del citato Regolamento Indennizzi, da raddoppiarsi in virtù della natura del contratto di tipo affari ex art. 13, comma 3, del ridetto Regolamento, considerato l'arco temporale indennizzabile di n. 92 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di € 552,00 (cinquecentocinquantadue/00) euro.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento delle richieste dell'istante, NOVA NETWORKS S.R.L. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico bancario, l'importo complessivo di 552,00 (cinquecentocinquantadue/00) euro, a titolo di indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio voce, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco