

DELIBERA 008/2024/CRL/UD del 26/01/2024

**Axxx Rxxx - xxx S.R.L. / IRIDEOS S.P.A. (CLOUDITALIA, NOITEL, MC-LINK
S.P.A. - INFRACOM ITALIA S.P.A. - KPNQWEST ITALIA S.R.L. - BIG TLC
SRL - ENTER S.R.L. - SIMPLE SOLUTIONS S.R.L.)
(GU14/493655/2022)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di Axxx Rxxx - AF S.R.L. del 24/01/2022 acquisita con protocollo n. 0024250 del 24/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Soc. Axxx Rxxx - Af S.r.l., cliente della Soc. Irideos S.p.a., denunciava una serie di disservizi, quali: -la ritardata attivazione dei servizi accordati con la stipula del contratto, secondo i tempi previsti dalla Carta Servizi dell’operatore, -interruzioni e mal funzionamenti ripetuti, sin dall’inizio dell’attivazione della linea Dati, in spregio agli standard qualitativi previsti nel contratto, -interruzioni e mal funzionamenti a partire dal 19.5.20, anche sulla linea Dati Banda Ultra Larga. In conseguenza di suddetto stato di cose, la società istante provvedeva ad inoltrare numerosi reclami; nonostante ciò, le problematiche non venivano mai risolte. L’utente chiedeva quindi: “Indennizzo per: ritardo nell’attivazione del servizio, per malfunzionamento del servizio (irregolare o discontinua erogazione) e mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi.” La quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti dalla società istante ammontava ad € 13.000,00.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la Soc. Irideos S.p.a. eccependo quanto segue: “...Confermiamo aver già trattato, risolto e indennizzato la problematica palesata dal cliente circa l’attivazione del servizio. Nello specifico il cliente è stato riscontrato sul tema dai nostri addetti...con anche emissione della Nota di credito Nr. 11026423 (all.2) a ristoro delle doglianze attenzionate. Relativamente al tema dei disservizi richiamati dall’utente preme precisare che i medesimi hanno riguardato tematiche di “lentezza” e degrado” risolte sempre in linea, o nel giro di poche ore, ad eccezione di quella riguardante la linea MS7529 per la quale siamo stati costretti ad aprire il TT n. INC000000812188 al gestore di rete che ad oggi ancora deve riscontrarci in merito. A questo proposito, a titolo conciliativo, abbiamo comunque offerto un indennizzo al cliente come la Del. 347/18/CONS prevede. Evidenziamo che ad oggi Autofrigo Rieti AF srl risulta avere un insoluto a suo carico di € 4.355,40 di cui alleghiamo estratto conto (all.3). Da quanto sopra esposto risulta evidente quanto la scrivente si sia sempre subito attivata per qualsivoglia problematica palesata dall’utente risolvendole e ristorandolo in merito (ad eccezione dell’offerta non accettata in sede conciliativa da cliente stesso); il tutto anche a fronte di uno scaduto non ancora saldato.”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Lamenta la società istante, il ritardo nell'attivazione dei servizi, come stabilito al momento della stipula del contratto con la Soc. Irideos S.p.a. avvenuta in data 2.10.18, l'interruzione della linea Dati Banda Ultra Larga per motivi tecnici a far data dal 19.5.20 e mai risolta, nonché il mal funzionamento della linea Dati, sin dall'inizio dell'attivazione e anche questa, mai risolta. L'operatore, rispetto alle circostanze denunciate dall'istante, riconosce espressamente la propria responsabilità e questo trova riscontro sia nelle comunicazioni intercorse, sia nell'emissione da parte del gestore di tre note di credito per il complessivo importo di € 1.951,59. Nel dettaglio, per quanto attiene la ritardata attivazione del servizio richiesto in data 2.10.18, risulta, effettivamente, che in data 25.1.19, i tecnici dell'operatore effettuavano il primo sopralluogo e provvedevano poi all'installazione degli apparati soltanto in data 8.4.19. Il servizio veniva pertanto, definitivamente attivato, non prima dell'1.6.19, vale a dire, ben più di sette mesi dopo la richiesta di attivazione inizialmente effettuata dall'istante. A tale proposito, l'art.4 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, al punto 1 stabilisce che: "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". A completamento di quanto prescritto nel punto 1, interviene il punto 2 che stabilisce quanto segue: "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". A tale proposito, anche la Delibera di Agcom, n.26/10/CIR stabilisce espressamente che "Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro, qualora risulti provato che il ritardo è imputabile all'operatore convenuto, il quale non ha fornito all'utente un'informazione chiara ed esaustiva". E' pertanto, corretta la richiesta dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, da calcolarsi a partire dal 25.10.18 (già detratti i 23 gg previsti dalla CDS del gestore per l'attivazione dei servizi su banda larga), all'1.6.19, data dell'avvenuta attivazione da parte dell'operatore. L'importo che il gestore dovrà così indennizzare all'istante, sarà pari ad € 3300,00 (€ 7,50 x 220 giorni x 2, le due linee: Dati e Dati Banda Ultra Larga). Altra problematica sollevata dalla società istante, attiene al mal funzionamento della linea Dati, verificatosi sin dall'inizio dell'attivazione dei servizi avvenuta in data 1.6.19. A tale proposito, occorre distinguere due periodi: il primo, relativamente al quale l'operatore nulla deve all'istante dal momento che trattasi dell'arco temporale che va dal giorno dell'attivazione (1.6.19) al 14.2.20, giorno in cui l'operatore, relativamente al bimestre giugno e luglio interessato dal disservizio, ha già provveduto ad emettere una nota di credito per € 732,00. Il secondo periodo del quale invece, l'operatore dovrà rendere conto, è relativo al lasso di tempo che

va dal 15.2.20, il giorno successivo a quello in cui l'operatore ha emesso la nota di credito di cui sopra, in poi. Riguardo quindi, al mal funzionamento della linea Dati a partire dal 15.2.20, ci si riporta a quanto stabilito dall'Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR, in cui viene espressamente accertato che: "Se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpensa rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio". Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. In applicazione di quanto sopra, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, disciplina quanto segue: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, 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 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Ciò considerato, può essere ritenuta legittima la richiesta di indennizzo da parte dell'utente a seguito del mal funzionamento della linea dati in questione, circostanza questa, comprovata sia dalla nota di credito emessa in data 14.2.20 dall'operatore, valevole come ammissione di colpa, sia dall'assenza di report prodotti agli atti da parte dell'operatore, da cui possa risultare una prova contraria atta a screditare quanto assunto dall'istante, nonché dai numerosi reclami successivamente inviati dall'utente a partire dal 19.5.20. Per l'effetto, nonostante si ritenga corretto computare l'inizio del disservizio al 1.6.19, data di attivazione del servizio a suo tempo richiesto in data 2.10.18, ai fini del calcolo dell'indennizzo ed in considerazione del fatto che l'operatore ha già emesso una nota di credito per il primo bimestre di disservizio (giugno/luglio 2019) pari ad € 732,00, l'importo da calcolare sarà computato a partire dal 15.2.20 sino al 24.1.22, data di presentazione dell'istanza da parte della società attrice presso il Corecom. Pertanto, in ossequio a quanto stabilito dall'art.6 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l'importo che l'operatore dovrà corrispondere all'utente a titolo di indennizzo per il mal funzionamento della linea Dati protratto nel tempo e mai risolto, corrisponde a complessivi Euro 2.130,00 (Euro 3,00 per giorni 710). Ad ulteriore conferma della persistenza della problematica, sta il fatto che l'operatore, in data 16.2.20, chiedeva all'istante di procedere a degli speed test e di fornire un riscontro all'esito degli stessi, cosa che l'istante provvedeva immediatamente a fare già in data 17.2.20; ciò nonostante, la connettività continuava a presentare problemi. A questo punto, si inserisce l'ulteriore problematica che ha interessato anche la linea Dati Banda Ultra Larga, che si sarebbe verificata a partire dalla data del 19.5.20 in poi, come risulta dai reclami in atti. Ed infatti, non può essere messa in dubbio la denunciata sussistenza anche della problematica de quo, dal momento che appunto, nella documentazione prodotta da parte istante, è possibile rinvenire tutti i reclami dalla

medesima inviati al gestore, come si è già avuto modo di evidenziare, a partire da quello del 19.5.20 inviato a mezzo fax, in cui vengono denunciati “dei guasti bloccanti e dei disservizi per connettività discontinua”. L’istante, considerata la persistenza del disservizio, provvedeva altresì ad inoltrare ulteriori reclami e così, in data 24.7.20 via pec, in data 6.8.20 via fax e pec, in data 21.8.20 via pec, in data 2.9.20 via fax ed in data 15.10.20 via fax. L’operatore in risposta, per ben due volte, apriva un ticket di guasto (il primo in data 5.8.20...quasi tre mesi dopo il primo reclamo ed in data 26.8.20). In data 10.3.21, un tecnico del gestore riferiva la risoluzione del guasto de quo, ma dopo pochissimi giorni, il disservizio si presentava nuovamente. Nel mese di agosto 2021 venivano poi aperti, ad opera del gestore, altri ticket per il medesimo guasto, ma anche questa volta, le problematiche ripetutamente denunciate non venivano risolte. L’ultimo ticket aperto dall’operatore risulta quello del 18.2.22, all’esito del quale la Soc. Irideos S.p.a., in data 24.3.22, ammetteva che la lavorazione dello stesso si era palesata “non risolutiva”, come risulta da quanto dichiarato nella propria comunicazione. Ebbene, in base ai principi generali sull’onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, vige il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell’inadempimento della controparte. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell’obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto esatto adempimento o che l’inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che “In base alla disciplina generale dell’onere della prova dettata dall’art.2697 C.c., il creditore che agisce per l’inadempimento può limitarsi ad allegare l’inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento” (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). L’onere della prova grava sull’operatore e nel caso de quo sulla Irideos S.p.a. S.p.a., in considerazione anche del fatto che la medesima, rappresenta una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. L’onere della prova in capo all’operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Irideos S.p.a.. Pertanto, spetta all’operatore esibire la documentazione atta ad escludere che si sia verificata l’interruzione della linea nel lasso temporale indicato dall’istante; ma dalla documentazione in atti non è possibile rilevare alcun documento/screenshot prodotto dalla parte convenuta di rilevanza probatoria alcuna. Oltre a quanto sopra evidenziato, si deve tener conto anche del fatto che Agcom, nella Delibera n.3/10/CIR, riconosce come sussistente la responsabilità contrattuale per

inadempimento in capo all'operatore, "...ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi". E così anche Agcom con la Delibera n.4/10/CIR certifica che: "In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento/interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente". Conformi: Agcom Delibera n.85/12/CIR, Agcom Delibera n.97/12/CIR, Agcom Delibera n.103/12/CIR, Agcom Delibera n.112/12/CIR. Ancora, dichiara Agcom nella Delibera n.117/10/CIR che: "Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale". Agcom nella Delibera n.141/10/CIR riconosce "...sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito". Concorde su tutta la linea anche Agcom con la Delibera n.80/12/CIR che stabilisce che: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori. In considerazione di tutto quanto sopra esposto e dedotto, nel caso de quo, si delinea chiaramente, da una parte, la figura dell'utente che non si è limitato a denunciare l'avvenuta interruzione della linea, ma nel procedimento di conciliazione innanzi al Corecom, ha anche prodotto la documentazione atta a provare che la Irideos S.p.a., nelle proprie comunicazioni, ha espressamente ammesso l'esistenza del disservizio lamentato. E', semmai, l'operatore, pertanto, a non aver provato la sussistenza di una problematica di natura tecnica, tale da aver impedito la riattivazione, in tempi ragionevoli, della linea richiesta dall'istante, né di averne dato puntuale ed esaustiva informazione. Per l'effetto, è corretta la richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, anche riguardo all'interruzione del funzionamento della linea Dati Banda Ultra Larga, rispetto alla quale, ci si riporta a quanto stabilito dall'art.6 dell'Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che, al comma 1, statuisce espressamente

che: “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno di interruzione...” e al comma 2, che: “Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all’operatore, nella riparazione del guasto, l’indennizzo è applicabile all’intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l’effettivo ripristino della funzionalità del servizio”. Pertanto, considerato che l’interruzione della linea ha avuto inizio in data 19.5.20 e che la problematica non risulta essere stata mai risolta, il lasso di tempo da considerare ai fini del computo dell’indennizzo sarà, appunto, a partire dal 19.5.20, giorno di presentazione del reclamo per l’interruzione del servizio sulla linea Dati Banda Ultra Larga, sino al 24.1.22, data di presentazione presso il Corecom della domanda di conciliazione e così l’operatore sarà tenuto ad indennizzare l’istante per complessivi € 3.702,00 (€ 6,00 x 617 giorni). Detto importo poi, dovrà essere aumentato di un terzo, in ossequio a quanto stabilito dall’art.13, comma 2, dell’Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, nel quale è stabilito che: “Nei casi di servizi forniti su banda ultra larga, con riferimento al servizio di accesso internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo” e così, l’operatore, per l’interruzione della linea Dati Banda Ultra Larga, dovrà indennizzare l’istante di complessivi € 6.170,00 (€ 3.702,00 + € 1.234,00 -1/3 di € 3702,00-). Riguardo all’insoluto che l’operatore assumerebbe essere ancora dovuto dall’istante, si precisa che in atti, la società attrice ha comprovato la corresponsione del residuo; pertanto, ciò considerato, il gestore nulla ha a che pretendere da parte dell’istante, avendo la stessa società provveduto ad accreditare al gestore, a mezzo bonifici bancari, l’importo di complessivi € 6.514,80 (€ 3.623,40 + € 2.891,40). In ogni caso, dall’importo complessivamente dovuto dall’operatore, dovrà essere decurtato l’importo di € 1.219,59, corrispondente ad ulteriori due note di credito, dallo stesso emesse in data 31.8.20.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza della soc. A xxx Rxxx – AF S.r.l. nei confronti della soc. Irideos S.p.a, che pertanto è tenuta a corrispondere a favore della stessa: -l’indennizzo di € 3.300,00 per il ritardo nell’attivazione dei servizi, l’indennizzo di € 2.130,00 per il mal funzionamento della linea Dati e l’indennizzo di 4.950,41 per l’interruzione della linea Dati Banda Ultra Larga. Si compensano le spese di procedura.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini