

DELIBERA N. 19/2025

**XXXXX XXXXX/ ALTITUD S.R.L.
(GU14/658135/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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 XXXXX XXXXX del 23/01/2024 acquisita con protocollo n. 0022056 del 23/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dall'avv. Arianna Abbruzzese, 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 servizi di telefonia fissa, rappresenta che: «Dopo svariate richieste di assistenza per problemi di connessione per quasi quattro mesi non è stato fornito nessun tipo di assistenza (neanche da remoto) impedendo di fatto lo svolgimento dei lavori amministrativi e compromettendo la sicurezza dell'azienda per l'impossibilità di utilizzare l'impianto di videosorveglianza in remoto. Dopo la richiesta, in data 13/11/2023 della disattivazione dell'utenza il 23/12/2023 è stata inviata una nuova fattura (non pagata perché ho bloccato l'addebito). I vari tentativi di mettermi in contatto con il reparto amministrativo del call center sono stati vani. In seguito l'amministrazione mi ha ricontattato esigendo il pagamento della fattura per le mensilità di gennaio e febbraio 2024, ma a seguito di una pec è stata emessa nota di credito per l'ultima fattura». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la seguente richiesta: "Dato il disservizio continuato e non risolto dalla data 06/09/2023 fino al 31/12/2023 (116 giorni), come da Regolamento AGCOM delib. n.347/18/CONS richiedo indennizzi così specificati: I. art 6.2 servizio non accessorio VOCE 3€/gg raddoppiato per utenza affari = 696€; II. art 6.2 servizio non accessorio DATI 3€/gg raddoppiato per utenza affari +1/3 banda larga = 928€; III. art 6.2 servizio non accessorio INDIRIZZO IP STATICO 3€/gg raddoppiato per utenza affari +1/3 banda larga = 928€; IV. art 6.4 servizio accessorio WIRELESS 2.5€/gg raddoppiato per utenza affari +1/3 banda larga = 773€; V. art 10.1 perdita titolarità del numero telefonico 100€/anni precedenti(due) quadruplicato per utenza affari = 800€; VI. art 12.1 mancata risposta 2.5€/gg = 290€. Quanto sopra, per l'importo complessivo pari ad € 4.415,00.

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

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare parziale accoglimento per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alle domande sub I) e sub II) si osserva quanto segue. Nel caso di specie l'istante lamenta problemi di connessione occorsi a partire dal giorno 06.09.2023, tali da impedire l'utilizzo

dell'impianto di videosorveglianza in remoto. A sostegno delle proprie asserzioni, l'utente produce copia del ticket #654163 aperto a fronte della segnalazione dal medesimo inoltrata in pari data. Dall'analisi documentale, si evince che l'istante, dopo aver effettuato ulteriori segnalazioni afferenti alla linea dati, il giorno 13.11.2023, ha chiesto la chiusura dell'utenza oggetto di contestazione e, in data 20.11.2023, ha stipulato un nuovo contratto con altro operatore. 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)”. Ciò premesso, la richiesta sub I) non può, tuttavia, trovare accoglimento in quanto nella segnalazione in atti risulta contestato il solo malfunzionamento della linea dati; viceversa l'asserito disservizio alla linea voce viene indicato per la prima volta nelle richieste formulate nel presente procedimento di definizione. Com'è noto, il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento/interruzione sorge allorquando il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 13, comma 1, dell'allegato A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo. Sul punto, si richiama l'orientamento dell'Autorità, in base al quale: “In assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema” (cfr delibera Agcom 95/18/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, in accoglimento della sola domanda sub II), può riconoscersi in favore dell'utente, a carico dell'operatore convenuto, l'indennizzo per

irregolare o discontinua erogazione del servizio dati, 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 06.09.2023, data di presentazione del reclamo formale, come da documentazione in atti. Il termine finale è da identificarsi nella data del 20.11.2023, giorno di stipulazione di un nuovo contratto con altro gestore, come indicato dal medesimo utente. Considerata la misura di € 3,00 pro die, prevista dall'art. 6, comma 2, del citato Regolamento Indennizzi, atteso l'aumento di un terzo ex art. 13, comma 2, da raddoppiarsi in virtù della natura del contratto di tipo affari ex art. 13, comma 3 ai sensi del ridetto Regolamento, dato l'arco temporale indennizzabile di n. 75 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo complessivo di € 600,00 (seicento/00). Le domande sub III), sub IV) e sub V) non possono essere accolte, in quanto rappresentano domande nuove, mancando l'espresso riferimento alle stesse in sede di conciliazione sia nella descrizione dei fatti sia nelle richieste ivi formulate. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. Nel merito, comunque, si rileva che le richieste di che trattasi risultano generiche e non adeguatamente documentate e circostanziate, non essendovi evidenza in atti di segnalazioni riguardanti gli asseriti disservizi. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda». La richiesta sub VI) non può trovare accoglimento in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. In particolare, l'Autorità ha espresso il principio in base al quale: "La richiesta dell'istante di riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo non può essere accolta quando l'assenza di risposta è già stata valutata, nell'ambito del provvedimento di definizione, ai fini della liquidazione di altra tipologia di indennizzo più favorevole all'utente e, dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte" (delibera Agcom n. 223/20/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento delle richieste dell'istante, Altitud S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio dati, 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, 27 febbraio 2025

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