

DELIBERA N. 127

**XXXXXXXXX XXX / BRENNERCOM S.P.A.
(GU14/636024/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/ 09/2024;

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 XXXXXXXXXX XXX del 05/10/2023 acquisita con protocollo n. 0253377 del 05/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e internet rappresenta quanto segue: «La presente per reclamare il disservizio subito per l'interruzione delle linee internet di cui la principale in fibra ottica e una di backup in fith, per entrambe avvenuta e segnalata in data 28/07/2023 (rif. ticket n. 94272). Solo dopo ripetute segnalazioni e solleciti, telefonicamente e via email, e in seguito alla presentazione dell'istanza di conciliazione in Corecom con richiesta di adozione del provvedimento temporaneo GU, le linee internet sono tornate a funzionare una, quella di backup, il 10/08/2023 ma senza conferma ufficiale da parte del fornitore e l'altra, quella principale, il 29/08/2023 come da email di conferma del supporto tecnico allegata al fascicolo. Avevamo inviato anche una pec di reclamo il 31/07/2023 al fine di sollecitare un intervento immediato data l'urgenza, rimasta inesitata, che comporterà quindi la richiesta di riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. La controversia riguarda anche la ritardata attivazione della linea internet principale in fibra ottica avvenuta in data 27/01/2023, quindi con notevole ritardo rispetto ai tempi stimati per la delivery del circuito FO dedicato (130gg salvo il meglio, a decorrere dalla firma del contratto del 28/03/2022). Si contesta, inoltre, la fattura n. 4310015798 del 10/02/2023 di € 5.522,07 sulla quale è stato addebitato il canone "link 2-ways" con decorrenza 10/08/2022 nonostante l'effettiva attivazione dei servizi sia avvenuta il 27/01/2023 come giustamente riportato per le voci di costo "attivazione - internet upstream". Per questo sono state inviate due pec (24/03/2023 e 29/05/2023) per chiedere di ricevere i verbali di collaudo, ma il fornitore non ha mai dato alcun riscontro, al contrario di quanto sostenuto sulle proprie memorie difensive alle quali ha allegato i verbali, ma non l'email di invio che confermiamo non essere mai pervenuta». Sulla base di tali premesse, chiede: I) indennizzo per interruzione n. 1 linea dati in fibra ottica (banda ultra larga) dal 28/07/2023 al 29/08/2023; II) indennizzo per interruzione n. 1 linea dati in fith, dal 28/07/2023 al 10/08/2023; III) indennizzo per ritardata attivazione della linea dati in fibra ottica (27/01/2023) rispetto alla data del contratto (28/03/2022); IV) indennizzo per mancata risposta ai reclami del 24/03/2023 e del 31/07/2023; V) storno parziale della fattura n. 4310015798 del 10/02/2023 per € 1.506,77 + iva pari al canone "link 2-ways" di € 270,00/mese addebitato e non dovuto per il periodo dal 10/08/2022 al 27/01/2023, data effettiva di attivazione.

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: «L'Utente odierno istante, in data 5.10.2023 promuoveva il procedimento GU14/636024/2023 a seguito dell'esito negativo del procedimento di primo grado UG/624751/2023. Un tanto

lamentando il mancato ripristino della connessione internet (interrottasi il 28.07.2023) nonché il ritardo nella attivazione dello stesso servizio. Il tutto riproponendo pedestremente i temi sollevati in primo grado senza null'altro aggiungere alla discussione già svoltasi. Per quanto fin qui detto Brennercom Spa, mio tramite, si riporta interamente al proprio atto ed agli allegati di primo grado ribadendo di seguito, e nel merito, quanto già espresso. Circa l'interruzione del servizio: • Il 28.07.2023 il cliente lamentava l'interruzione del servizio di connettività; appariva subito chiaro che il disservizio era causato dal danneggiamento di un cavo in occasione di un incendio divampato in quella zona (con ticket 94272); • immediatamente, come risulta dal documento allegato, Brennercom apriva il ticket di intervento presso TIM, proprietaria della linea danneggiata (cfr. all. 1 primo grado); • nei giorni successivi Brennercom sollecitava più volte TIM ricevendo, solo in data 31.07.2023, un riscontro circa l'attività di ripristino; pertanto, l'informazione veniva immediatamente trasmessa al cliente il (cfr. all. 1 primo grado); • il 3 agosto u.s., il cliente proponeva reclamo al Corecom lamentando il fatto che la linea non fosse ancora stata ripristinata; • il giorno 4 agosto però, TIM comunicava di aver riparato il cavo interessato dall'incendio e, anche in questo caso, l'informazione veniva immediatamente inoltrata al cliente (cfr. all. 1 primo grado); a far data da allora il cliente gode regolarmente del servizio sottoscritto. Orbene ciò detto, appare evidente che il disservizio non è imputabile a Brennercom in quanto determinato da un guasto avvenuto su linee di proprietà di TIM, la quale ripristinava la funzionalità dei cavi il giorno seguente la proposizione del reclamo al Corecom da parte del cliente; corre quindi l'obbligo di operare le seguenti considerazioni. Il contratto intestato al cliente veniva regolarmente firmato e quindi stipulato in data 28.03.2022 (cfr. all. 2 primo grado). Del citato contratto, è parte integrante lo "SLA connettività" il quale, al proprio punto 3.5, prevede il fatto che i tempi di ripristino ivi indicati non si applicano in caso di forza maggiore o calamità naturale nonché per cause non imputabili a Brennercom (all. 3 primo grado). Ebbene nel caso che ci occupa, il servizio veniva interrotto da un incendio che aveva interessato il territorio in cui è presente la sede operativa del cliente e danneggiato il cavo di proprietà di TIM su cui poggia il servizio sottoscritto; pertanto, alcuna responsabilità può essere addebitata a Brennercom né per l'interruzione del servizio, tantomeno per il lamentato ritardo nel ripristino dello stesso. Ritiene quindi la scrivente che, per i motivi anzi esposti, nulla sia dovuto da parte di Brennercom alla società Emmezeta due Srl a titolo di risarcimento del danno. Circa il ritardo nella attivazione del servizio: • Nel proprio reclamo, il cliente lamenta altresì la asserita ritardata attivazione della fibra ottica, che sarebbe avvenuta solo in data 27.01.2023, ovvero, a parere del cliente, oltre il termine di 130 giorni previsto dal progetto; • Anche in questo caso, poiché il servizio poggia su linea Telecom, il ritardo nella attivazione del servizio, lamentato dal cliente, è imputabile alla citata società e non a Brennercom; • Di più, il cliente rimaneva costantemente al corrente nonché allineato in merito al ritardo imputabile a TIM del rilascio del circuito primario (ovvero dei ritardi nell'attestazione del circuito e degli apparati di rilegamento al POP Retelit/Brennercom); il backup invece veniva rilasciato il 10/08/2022 ed utilizzato dal cliente in attesa del rilascio primario (di seguito un estratto del grafico relativo al traffico generato dal servizio di backup nel mese di agosto 2022); [...] Lamenta altresì il cliente di non aver mai ricevuto il report di collaudo del servizio; ebbene, il citato report veniva

regolarmente inviato al cliente in data 27.03.2023 per la sede di Taranto (cfr. all.ti 4 e 4.1 primo grado); invece il report di collaudo per la sede di Milano veniva inviato in data 22.06.2022, all'indirizzo della consulente del cliente Sig.ra Xxxxx, la quale gestiva le attività di negoziazione e sottoscrizione contratto (all. 4.2 primo grado); pertanto, se è vero che il cliente non lo ha ricevuto, questa circostanza non è da imputarsi a Brennercom. Circa la contestazione della fattura 4310015798 in ordine all'importo di € 270,00.- quale canone "LINK 2-WAYS": • Il cliente sostiene che l'importo del canone di € 270,00 non fosse dovuto alla data del 10.08.2022 in quanto il servizio sarebbe stato attivato unicamente il 27.01.2023. • Ebbene, come emerge dal grafico sopra riportato, il servizio di backup veniva rilasciato in data 10.08.2023 con la conseguenza del sorgere dell'obbligazione, in capo al cliente, di versamento del relativo canone. In ragione di tutto quanto fin qui esposto, ritiene Brennercom di aver agito secondo il contratto e ritiene quindi che la somma richiesta in pagamento al cliente sia dovuta. In conclusione, confidando di aver compiutamente spiegato quanto accaduto nonché le ragioni di Brennercom, la società mia mandante ribadisce di nulla dovere nei confronti del cliente XXXXXXXXXXXX Srl, per i fatti di cui al reclamo di secondo grado GU14/636024/2023». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, la domanda può trovare parziale accoglimento, nei limiti e per le ragioni di seguito specificate. Le domande sub I) e sub II), di indennizzo per l'interruzione dei servizi, non possono essere accolte. Come individuato dall'utente stesso nella descrizione dei fatti del formulario UG, è incontrovertito che l'interruzione sia stata cagionata da un incendio, dunque da un evento non controllabile dalla convenuta società, che ha danneggiato un'infrastruttura di proprietà Telecom. Il gestore convenuto ha documentato la corrispondenza attestata sia i contatti con Telecom al fine di porre rimedio al guasto, sia le informazioni indirizzate all'utente allorquando vi erano aggiornamenti da parte di Telecom. Versandosi in ipotesi di concomitante calamità naturale e fatto del terzo (competenza di Telecom per le riparazioni), ai sensi del punto 3.5 della stipula contrattuale "Sla connessioni", nonché delle ordinarie regole civilistiche concernenti le cause di esonero da responsabilità, non può essere imputata a Brennercom la responsabilità dell'interruzione di servizio occorsa. La domanda sub III), di "indennizzo per ritardata attivazione della linea dati in fibra ottica (27/01/2023) rispetto alla data del contratto (28/03/2022)", deve viceversa trovare accoglimento. L'operatore convenuto afferma che la responsabilità del ritardo sia imputabile alla sola Telecom, proprietaria della linea. A differenza dell'ipotesi precedente, tuttavia, il gestore nulla allega a suffragio di tale affermazione, né, soprattutto, prova di aver compiutamente informato il cliente in merito alle criticità emerse. In punto di onere della prova, si rammenta che nella procedura di definizione della controversia valgono le regole ordinarie previste dal codice civile e applicabili al rito ordinario. Trattandosi 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 de-durre 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. Si rammenta inoltre che l'art. 4 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS ("Regolamento indennizzi"), riguardante l'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio, al comma 2, prevede che detto indennizzo sia "applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla 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". Non avendo l'operatore fornito prova né della sussistenza di una causa di esonero dalla responsabilità, né di aver correttamente informato il cliente circa i motivi del ritardo, dovrà corrispondere all'utente l'indennizzo di cui al citato art. 4 del Regolamento indennizzi, come di seguito calcolato. Dies a quo va individuato nella data del 5 agosto 2022, decorsi i 130 giorni previsti contrattualmente per l'attivazione del servizio. Dies ad quem è da individuarsi nella data del 27 gennaio 2023, giorno dell'effettiva attivazione. Ne deriva un arco temporale indennizzabile di 175 giorni. La misura dell'indennizzo pro die di 7,50 euro indicata dall'art. 4 andrà aumentata di un terzo in ragione della tecnologia fibra (10,00 euro) ai sensi dell'art. 13, co. 2 del Regolamento, e andrà poi raddoppiata in ragione della tipologia "affari" del contratto ai sensi dell'art. 13, co. 3, fissandosi a 20,00 euro pro die. Ne deriva un indennizzo complessivo di 3.500,00 euro. La domanda sub IV), di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 24/03/2023 e del 31/07/2023, non può trovare accoglimento. Ai sensi del Regolamento Indennizzi, il reclamo è "la comunicazione con la quale [...] l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti". La comunicazione del 14 marzo 2023 ricade dunque al di fuori della fattispecie, risolvendosi in una mera richiesta di copia dei verbali di collaudo. Vi rientra viceversa la comunicazione del 31 luglio 2023, riguardante la segnalazione dell'interruzione del servizio. Come si è già avuto modo di rilevare nell'esame delle domande sub I) e sub II), tuttavia, l'operatore ha fornito documentata risposta a tale segnalazione. Non può infine trovare accoglimento la domanda sub V), di "storno parziale della fattura n. 4310015798". Vero è che vi è stato ritardo nell'attivazione della linea principale in fibra ottica, disponibile solo dal gennaio 2023; vero è anche, tuttavia, come documentato, che vi è stata attivazione di una linea di backup che ha consentito all'utente di usufruire del servizio sin dall'agosto 2022, come documentato dalla tabella dei consumi incorporata dall'operatore nelle proprie memorie. Non si ravvisano dunque gli estremi per lo storno dei corrispettivi.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, Brennercom Spa è tenuta a corrispondere alla società istante, mediante compensazione della posizione debitoria e per l'eventuale

residuo mediante bonifico bancario su conto corrente a quest'ultima intestato, l'importo di 3.500,00 (tremilacinquecento/00) euro, maggiorato degli interessi legali a far data dall'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio.

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, 24 settembre 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