



CORECOM Puglia



DETERMINA 80 Fascicolo n. GU14/632022/2023

del 15/11/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - Clio Srl

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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;

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

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;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l'incarico di Dirigente ad interim del Servizio "Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv" al Dott. Vito Lagona;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] del 18/09/2023 acquisita con protocollo n. 0235229 del 18/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio dati relativo al c.c. N***58, rappresenta quanto segue: "Nel mese di Giugno ho subito l'interruzione totale del servizio internet nei giorni 1,2,11,12,13,14 per un totale di giorni 6. Inoltre sono a lamentare l'assenza di comunicazione da parte di Clio Srl sui tempi stimati per l'intervento di ripristino del servizio. Nei due distinti periodi di interruzione del servizio ho subito, altresì, il disagio di dovermi recare presso il mio studio professionale, distante 35 Km dalla mia abitazione nella quale è attiva la linea internet in questione, per poter sbrigare pratiche di lavoro per cui era essenziale la disponibilità della linea dati.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) indennizzo per ogni giorno di interruzione della linea internet; II) risarcimento del danno per i disagi lavorativi subiti per l'assenza della detta linea.

L'operatore convenuto non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha prodotto memorie difensive nell'ambito del presente procedimento.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Con riferimento alla richiesta sub I), di un indennizzo per ogni giorno di interruzione della linea internet, si osserva quanto segue. L'utente ha rappresentato di aver subito la completa interruzione del servizio dati per sei giorni. Ciò posto, non avendo il gestore depositato le memorie, nel caso di specie i fatti contestati dall'istante sono da ritenersi pacifici ai sensi dell'art. 115 c.p.c. A tal 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)". Ne rinvia, pertanto, il riconoscimento di un indennizzo pari ad euro 36,00, in applicazione dell'art. 6, comma 1, Regolamento indennizzi 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 a euro 6 per ogni giorno d'interruzione. Trattandosi nel caso di specie di 6 giorni di disservizio, all'utente spetterà un indennizzo dell'importo di 36,00 euro per malfunzionamento con interruzione del servizio. Con riguardo alla richiesta sub II), relativa al risarcimento del danno per i disagi lavorativi subiti per l'assenza della detta linea, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A alla Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii.). Detta disposizione, infatti, delimita primariamente l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore a «effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Questioni squisitamente risarcitorie rimangono di esclusiva competenza della giurisdizione ordinaria.

DETERMINA

- Clio Srl, in parziale accoglimento dell'istanza del 18/09/2023, è tenuta a corrispondere, in compensazione con la posizione debitoria e per l'eventuale residuo tramite bonifico bancario su conto corrente intestato all'utente, un indennizzo dell'importo complessivo di € 36,00 (trentasei/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO

