



CORECOM Lazio



DETERMINA Fascicolo n. GU14/609795/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx M. - Italiaonline S.p.A.

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;

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 dell’utente Sxxx M., del 23/05/2023 acquisita con protocollo n. 0138812 del 23/05/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 02 maggio 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ /604xx0/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 22 maggio 2023. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 23 maggio 2023, richiesta di definizione GU14/609xx5/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: “Da lunedì 23 gennaio 2023 sino al 2 febbraio 2023 l’indirizzo di posta elettronica xxxxx.xxxxxxx@inwind.it posta non ha funzionato; nello specifico, non è stato possibile accedere alla suddetta casella di posta. In data 25.1.2023 è stato inoltrato reclamo a mezzo pec (v.all.)

a cui tuttavia non è stato mai dato alcun riscontro.” In base a quanto rappresentato, l’istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “... I giorni intercorsi dal reclamo alla presente istanza di conciliazione sono 97, per cui l’indennizzo ammonta ad € 242,50.” b) “... Ai sensi dell’art. 5 comma 2 della sopracitata delibera se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell’indennizzo si applica l’articolo 4, comma 3 ovvero 1 euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio. Nel caso in esame i giorni di disservizio sono stati 10, per un indennizzo pari ad € 10,00..”.

2. La posizione dell’operatore. La società Italiaonline S.p.A., regolarmente convocata, non ha presenziato leudienze di conciliazione e definizione, e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’art. 16, comma 2, dell’allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si evidenzia che l’operatore non ha depositato alcun documento e non ha presentato memorie difensive, pertanto si applica il principio di non contestazione di cui all’art.115 c.p.c. “il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”. In riferimento a tale principio sia l’Autorità che i Corecom, (ex multis, Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Emilia Romagna del. n.163/2019 e n.115/2020), hanno più volte chiarito che, qualora l’operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell’operatore secondo le regole ordinarie di cui ex art.1218 c.c.. Pertanto, le dichiarazioni di parte istante in questa sede, restano incontestate poiché nessuna difesa risulta svolta dalla società Italiaonline S.p.A. Alla luce di quanto emerso, le richieste formulate dal ricorrente sono trattate congiuntamente e devono essere accolte per le motivazioni di cui sopra e nei limiti che seguono. Dalla documentazione depositata in atti al fascicolo da parte dell’utente, risulta che in data 25.01.2023 l’istante ha lamentato un disservizio dal 23.01.2023 per mancato funzionamento della posta elettronica (cfr. la pec depositata dal ricorrente). L’istante ha dichiarato che tale disservizio è cessato il 02 febbraio 2023. Ebbene, in mancanza di attività difensiva da parte dell’operatore e per le motivazioni di cui in premessa, il disservizio lamentato dal ricorrente, riferito alla posta elettronica, può essere fatto rientrare nella fattispecie ex art.5, comma 2, dell’allegato A alla Delibera 347/18/Cons. Ai fini del calcolo dell’indennizzo per mancato funzionamento della posta elettronica, si considera che il dies a quo è il giorno 23 gennaio 2023, (a cui deve essere aggiunto il tempo tecnico d’intervento consentito all’operatore per risolvere il problema, ovvero 72 ore), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 02 febbraio 2023 (ultimo giorno di disservizio). Si specifica che le 72 ore sono state calcolate in via equitativa poiché le parti non hanno depositato alcuna documentazione attestante il tempo tecnico d’intervento consentito all’operatore per risolvere il problema segnalato dall’istante. Pertanto, si contano sette giorni che moltiplicati per euro uno (1/00), previsti dall’art.5, comma 2, dell’allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €7,00. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 25.01.2023, (cfr. la pec, la consegna e la ricevuta di ritorno depositate dall’istante), l’operatore non ha dato riscontro, pertanto la richiesta del ricorrente può essere accolta ai sensi art. 12, comma 1, dell’allegato A alla Delibera 347/18/Cons. Ai fini del calcolo dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo, si considera che il dies a quo è il giorno 25 gennaio 2023 (a cui deve essere aggiunto il periodo consentito all’operatore per rispondere al ricorrente, ovvero 45 giorni), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data di presentazione dell’istanza UG/604xx0/2023 del 02 maggio 2023. Pertanto, si contano cinquantadue (52) giorni che moltiplicati per euro 2,50, previsti dall’art.12, comma 1, dell’allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €130,00.

DETERMINA

- Italiaonline S.p.A., in accoglimento dell’istanza del 23/05/2023, è tenuta a corrispondere all’istante nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi: - Euro 7,00 ai sensi dell’art.5, comma 2, dell’allegato A alla Delibera 347/18/Cons; - Euro 130,00 ai sensi dell’art.12, comma 1, dell’allegato A alla Delibera 347/18/Cons.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to