

**DETERMINA 54 Fascicolo n. GU14/675261/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****R. - Shellnet S.p.A. (già Opnet S.p.A., già Linkem 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 Cxxx R., del 18/04/2024 acquisita con protocollo n. 0112026 del 18/04/2024

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 13 marzo 2024, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/ 66xx72/2024 si è concluso con un mancato accordo in data 04 aprile

2024. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 18 aprile 2024, richiesta di definizione GU14/67xx61/2024 con la quale ha descritto quanto segue: "...In data 25/11/2020 inviato reclamo alla soc. Linkem ( ora Opnet ) , intervenuto tecnico in data 24/08/2020 ed ha verificato che l'impianto era KO, per cui intervento non risolto e non risolvibile..." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) "Storno delle fatture emesse nell'anno 2020 in quanto il servizio non era attivo come comunicato più volte"; b) "rimborso delle somme pagate nell'anno 2020"; c) "indennizzo delibera 347/18/cons art. 6 , comma 1: 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". L'istante ha depositato memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS, dalla quale risulta quanto segue: "...In riferimento alla definizione GU14/67xx61/2024, sono a ribadire quanto già esposto in procedura. La linea FWA installata dalla soc. Linkem, non aveva più la copertura del servizio da molto tempo. In data 10/08/2020 chiesto intervento del tecnico della soc. Linkem ed in data 24/08/2020 è intervenuto il tecnico ed ha comunicato che l'installazione risultava KO, intervento non risolto. Il sig. Cxxx ha atteso invano che la soc. Linkem provvedesse alla riparazione, ma nessuno è intervenuto. In data 25/11/2020 inviato disdetta per colpa della soc. Linkem chiedendo il ritiro del materiale e il rimborso del servizio non avuto. La soc. Linkem ha emesso fatture n.20-1856844, n.20-2206929 e n.21-1465655 ha fronte di un servizio non dato. Si richiede lo storno delle fatture emesse per tutto l'anno 2020, rimborso delle somme pagate nell'anno 2020 ed un indennizzo come delibera 347/18/cons art.6, comma 1: In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, di euro 6 per ogni giorno di interruzione. Quantificazione dei rimborsi e indennizzi richiesti: euro 2.500,00...".

2. La posizione dell'operatore. La società Shellnet S.p.A. (già Opnet S.p.A., già Linkem S.p.A.), regolarmente convocata, non ha presenziato le udienze di definizione, e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato B alla delibera n. 358/22/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. Le richieste di cui ai punti a) e b), possono essere trattate congiuntamente e non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati. In via preliminare, si evidenzia che la mancata costituzione di una delle parti non consente di trarre, automaticamente, qualsiasi significato probatorio in favore dell'attore, non costituendo tale contegno della parte convenuta una manifestazione di volontà favorevole alla pretesa di controparte. Al contrario, tale comportamento è neutro e non concludente e non equivale, di per sé stesso, ad ammissione delle regioni della controparte, né altera la ripartizione degli oneri probatori fra le parti, con la conseguenza che l'attore deve fornire la prova dei fatti costitutivi del diritto dedotto in giudizio. Nel merito, dalla documentazione depositata in atti, si rileva la carenza probatoria del ricorrente (ex art.2697 c.c.). Infatti, risulta quanto segue: - nel formulario e nel fascicolo GU14, il ricorrente non ha indicato quali fatture devono essere stornate e quali devono essere rimborsate; - l'istante non ha depositato le ricevute di pagamento in merito alle fatture oggetto di contestazione; - nella memoria GU14 il ricorrente ha contestato tre fatture (n.20-1856844, n.20-2206929 n.21-1465655), ma ha depositato la sola fattura n.20-1856844 chiedendo sia il rimborso sia lo storno. Alla luce di quanto emerso, l'Autorità non ha la possibilità di riscontrare quanto asserito dal ricorrente e di fondare un proprio convincimento, pertanto, le richieste di cui ai punti a) e b) non possono essere accolte. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c), la stessa può essere accolta per i motivi ed entro i limiti di seguito specificati. Sul punto, si richiama l'art.14, comma 4, dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons. "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte.", in quanto il ricorrente non ha depositato alcun reclamo inerente al disservizio lamentato: "interruzione servizio telefonia fissa". Tuttavia, dalla documentazione depositata in atti, si rileva quanto segue: - L'istante ha affermato di aver chiesto un intervento tecnico in data 10.08.2020, tale affermazione non è stata contestata dalla società. - Il ricorrente ha depositato un report di Ko (intervento non risolto), rilasciato dal tecnico in data 24.08.2020. Tale intervento, come ha affermato il ricorrente, è risultato: "non risolto e non risolvibile". -

L'istante ha affermato di aver fatto disdetta del contratto in data 25.11.2020, tale affermazione non è stata contestata dalla società. Pertanto, in ottica del favor utentis, si può riconoscere un indennizzo relativo al periodo dal 10.08.2020 (giorno della segnalazione) al 24.08.2020 (intervento tecnico). Ai fini del calcolo si considera che il dies a quo è il 10.08.2020 e che il dies ad quem è il 24.08.2020, non viene decurtato il periodo d'intervento in quanto non risulta depositata agli atti la Carta Servizi. Si contano 14 giorni che moltiplicati per sei, in applicazione dell'art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.84,00. In riferimento al disservizio, interruzione "telefonia fissa", per i periodi sopra richiamati, si riconosce all'istante un indennizzo totale di €.84,00. Infine, occorre specificare che la "quantificazione dei rimborsi o indennizzi" richiesti dal ricorrente per un importo pari ad €. 2.500,00 è generica e priva di un riferimento minimo di come sia stata calcolata, ciò non ha consentito all'Autorità di valutare e riconoscere al ricorrente tale rimborso o indennizzo.

#### DETERMINA

- Shellnet S.p.A. (già Opnet S.p.A., già Linkem S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/04/2024, è tenuta a corrispondere al ricorrente, Sig. Rocco Chiriacò, nei limiti e per le motivazioni di cui in narrativa, e secondo la modalità indicata in istanza, il seguente importo: - €.84,00 ai sensi dell'art.6, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons.; oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

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

INES DOMINICI

F.TO