



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 130/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TEZZA / BRAIES S.R.L.

(GU14/1513/2017)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 luglio 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza della Sig.ra Tezza, del 28 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta alla società Braies S.r.l. l'indebita sospensione del servizio *internet* in riferimento al contratto n. 1045 del 19 giugno 2015.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. a far data dal 12 marzo 2017 l'operatore ha sospeso la fornitura del servizio *internet* senza preavviso;
- b. i reclami inviati all'indirizzo dell'operatore non sono stati consegnati in quanto lo stesso si è reso irreperibile;
- c. dopo il 19 giugno 2017, data di scadenza del contratto, è stato restituito all'utente il canone relativo al periodo compreso dal 12 marzo al 9 giugno 2017, per un importo pari ad euro 65,00.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto un importo complessivo di euro 2.000,00 a titolo di:

- i. rimborso delle spese per installazione del servizio con altro operatore e differenza del nuovo canone;
- ii. risarcimento dei danni e dei disagi patiti;
- iii. mancata erogazione del servizio;
- iv. inadempienza informativa e contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

La società Braies S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si osserva che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Nel merito, atteso che, ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi* che trova applicazione nel caso di specie, la richieste sub i. e iv. non possono trovare autonomo accoglimento, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, alcuna domanda relativa al risarcimento del danno può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

In accoglimento alla richiesta dell'istante *sub* iii., considerato che l'operatore ha interrotto, senza preavviso e senza giustificato motivo, la fornitura del servizio *internet* oggetto del contratto dedotto in controversia, la società Braies S.r.l. è tenuta a



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corrispondere alla Sig.ra Tezza l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 7,50 al giorno, per 99 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 marzo al 19 giugno 2017 (data di scadenza del contratto), per un importo complessivo pari ad euro 742,50 (settecentoquarantadue/50).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Tezza nei confronti della società Braies S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Braies S.r.l. è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, euro 742,50 (settecentoquarantadue/50), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio.

3. La società Braies S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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

5. 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.

Roma, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecci