



**DELIBERAZIONE**  
**n. 45 del 4 aprile 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /UltraComm xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 "*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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 599 del giorno 16 novembre 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società UltraComm xxx (di seguito, per brevità, UltraComm) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull'utenza n. 0564 815xxx con la società Ultracom, lamenta, da parte dell'operatore, l'interruzione totale dei servizi voce e Adsl.

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

- di essere “*già utente Ultracom per la linea fissa e di aver deciso di passare anche per il servizio Adsl*”, a detto operatore; “*veniva offerta la tariffa mensile di € 42,00 per il fisso (chiamate illimitate verso fissi e cellulari) mentre per la connessione internet 7 megabyte, oltre € 1,99 per il servizio “chi è” ed € 1,49 per il servizio di trasferimento chiamate*”;

- evidenza che a far data dall'11 maggio 2017, giorno dell'attivazione da parte dell'operatore del servizio Adsl “*non poteva accedere né al servizio voce né Adsl, trovandosi completamente isolato con evidenti problemi per la gestione dell'attività*”;

- effettuava tempestivamente “*vari reclami telefonici, durante i quali gli operatori individuavano un problema di natura tecnica per il quale veniva richiesto l'intervento di un tecnico, senza esito alcuno*”;

- in data 30 giugno 2017 effettuava un reclamo scritto inviato via fax all'operatore in cui comunicava che “*non [intendeva] pagare la fattura n. 72761 del 5 giugno 2017 in quanto dal momento dell'attivazione della linea Adsl, la linea stessa voce e Adsl, non ha mai funzionato. Nonostante numerose chiamate il problema non è mai stato risolto. Avevamo richiesto l'intervento di un tecnico che non è mai venuto. Ad oggi siamo nelle stesse condizioni. Chiediamo quindi nota di credito a storno della fattura n. 72761 del 5 giugno 2017, altrimenti saremo costretti a chiedervi i danni, in quanto in base al vostro disservizio avete arrecato alla nostra azienda un enorme danno*”; in tale missiva evidenziava inoltre di essere “*rimasto senza servizio per circa due mesi e [chiedeva] lo storno delle fatture relative al periodo di mancato servizio*”; tale reclamo rimaneva inesitato;

- riferiva inoltre che, “*dopo circa due mesi di assenza di alcun servizio e di qualsiasi forma di assistenza da parte dell'operatore, decideva di passare ad altro gestore, perdendo altresì il numero telefonico storico che individuava ormai da anni l'attività della società; a fine agosto 2017 riceveva sollecito di pagamento da parte dell'ufficio legale dell'operatore*”;

- in data 2 ottobre 2017 effettuava, tramite l'associazione Federconsumatori di Grosseto, un ulteriore reclamo scritto inoltrato via fax all'operatore, in cui ribadiva il disservizio subito e formulava le richieste di indennizzo.

In data 31 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Ultracom tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata adesione dell'operatore convenuto.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“la cessazione di qualsiasi contratto in essere con la Ultracom”*;
- ii) *“l’indennizzo di legge per il mancato servizio (fisso e adsl) per un periodo di oltre due mesi”*;
- iii) *“l’ indennizzo di legge per la condotta del gestore che non si attivava tramite i propri operatori per la risoluzione del presunto problema tecnico”*;
- iv) *“lo storno di tutte le fatture emesse dal mese di maggio 2017 ad oggi, per mancato servizio, nonché lo storno di tutte le fatture di eventuale futura emissione”*;
- v) *“la cessazione del ciclo di fatturazione eventualmente in corso ed il ritiro della procedura di recupero del credito”*.

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Ultracom non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare si evidenzia che:

- l’operatore Ultracom ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell’odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione, non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia. Pertanto, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell’utente;

- non può essere accolta la domanda di cui al punto *sub i)* volta ad ottenere *“la cessazione di qualsiasi contratto in essere con la Ultracom”*, in quanto esula dalla competenza di questo Corecom, atteso il carattere vincolato, ai sensi del comma 4 dell’art. 19 del Regolamento, della pronuncia a eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità;

- parimenti, con riferimento alla domanda *sub iii)*, volta ad ottenere *“l’indennizzo di legge per la condotta del gestore che non si attivava tramite i propri operatori per la risoluzione del presunto problema tecnico”*, la medesima non può essere accolta in quanto il Regolamento sugli indennizzi non la contempla tra le fattispecie di disservizio indennizzabile, atteso che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ad ogni buon conto, si ritiene che in un’ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, debbano essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, (approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un

comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante.

All'esito delle risultanze istruttorie, pertanto, la presente disamina s'incentrerà sulla mancata risposta al reclamo del 30 giugno 2017 da parte dell'operatore.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Sulla interruzione del servizio voce e Adsl sull'utenza n. 0564 815xxx.

L'istante lamenta la mancata erogazione dei servizi (voce e Adsl) sull'utenza *de qua*, laddove l'operatore niente ha controdedotto.

Le doglianze dell'istante di cui ai punti *sub ii); iv); v)* sono meritevoli di accoglimento nei termini di seguito esposti.

In *primis* si richiama:

- il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*";

- gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'utente ha dedotto una totale impossibilità di utilizzo del servizio *de quo*, Voce e Adsl, a far data dall'attivazione del servizio Adsl avvenuta l' 11 maggio 2017 per "*circa due mesi*", pertanto fino al 10 luglio 2017.

La società Ultracom, dal canto suo, sul punto nulla ha contro dedotto, avvalorando la ricostruzione dei fatti così come prospettata dall'istante.

Ciò premesso, l'operatore dovrà ritenersi responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il malfunzionamento del servizio erogato all'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo proporzionale al disagio subito.

Quanto all'arco temporale del disservizio relativo alla linea voce e al servizio Adsl, si identifica il *dies a quo* nella data del 11 maggio 2017 (giorno in cui è iniziato il disservizio lamentato tempestivamente dall'utente in maniera incontestata) ed il *dies ad quem* nel 10 luglio 2017, in base alla prospettazione fornita dall'istante.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 5,00 per ogni giorno di disservizio, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che disciplina il caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici. Dato che il servizio interessato è di tipo "*business*", l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio.

Pertanto, in accoglimento della domanda di cui al punto sub *ii*), l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo complessivo di euro 1200,00 (euro 5,00 *pro die* x 2 servizi x 2 in quanto utenza *business* per 60 giorni di disservizio dal 11 maggio al 10 luglio 2017 della linea voce e del servizio Adsl).

Inoltre, può essere accolta la domanda di cui ai punti *iv* e *v*), in considerazione del fatto che, a fronte della mancata erogazione dei servizi, Ultracom non aveva titolo per esigere alcuna controprestazione da parte dell'utente; invece, in costanza di disservizio, ha emesso fattura nonostante fosse consapevole che l'utente non godeva dei servizi oggetto del rapporto contrattuale. Ciò stante, l'utente ha diritto allo storno integrale (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, in riferimento al periodo compreso, per la linea voce e il servizio Adsl, dall' 11 maggio al 10 luglio 2017.

#### Sulla mancata risposta ai reclami.

L'istante deduce la mancata risposta ai numerosi reclami prima telefonici e successivamente scritti, dei quali il primo risulta essere stato inviato via fax all'operatore in data 30 giugno 2017. Agli atti non risultano risposte in merito al citato reclamo.

Ciò premesso, in accoglimento della domanda di cui al punto sub *iii*), l'istante ha diritto all'indennizzo "*per mancata o ritardata risposta ai reclami*", di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui "*l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo*". Il medesimo articolo prevede che "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45

giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *"da mancata risposta al reclamo"*.

Pertanto, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla carta dei servizi dell'operatore Ultracom per la risposta al reclamo del 30 giugno 2017, si determina il *dies a quo* nella data del 14 agosto 2017 ed il *dies ad quem* nel giorno 31 ottobre 2017, data della prima udienza di conciliazione.

Pertanto la società Ultracom è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 78,00 (euro 1,00 *pro die* x n. 78 giorni di mancata risposta al reclamo).

Infine si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 4 aprile 2019;

## **DELIBERA**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 16 novembre 2017 dalla società istante xxx nei confronti dell'operatore Ultracom xxx, che detto operatore provveda a:

1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

a) l'importo di euro 1.200,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e Adsl dall' 11 maggio al 10 luglio 2017;

b) l'importo di euro 78,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;

c) la somma di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e ai sensi delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'istante mediante lo storno integrale (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) dell'importo fatturato a titolo di corrispettivo, in riferimento al periodo compreso, per la linea voce e il servizio Adsl, dal 11 maggio al 10 luglio 2017, fino a chiusura del ciclo di fatturazione e con ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per l'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1, lettera a) e lettera b) e punto 2 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 45 del 4 aprile 2019**

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*