

**DELIBERA N. 9/2020**

**XXX / GO INTERNET SPA  
(GU14/110228/2019)**

**Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 11/2/2020;

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. 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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 11/04/2019 acquisita con protocollo n. XXX del 11/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo "affari" XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) l'operatore comunicava l'attivazione del servizio a decorrere dal 17 luglio 2018 tuttavia, da allora, la linea fissa ha funzionato solamente una decina di giorni;

b) il disservizio è stato ripetutamente segnalato, senza alcun esito positivo.

In base a tali premesse, l'istante chiede un indennizzo, quantificato in euro 10.000.

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

In relazione alla posizione dell'operatore si rileva l'irricevibilità delle memorie difensive, depositate in data 21 ottobre 2019. L'articolo 16, comma 2 del Regolamento, stabilisce infatti che "le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento". A questo proposito, si evidenzia che l'avvio del procedimento è datato 16 aprile 2019, e pertanto, tenuto conto della tardività del deposito degli scritti difensivi dell'operatore, gli stessi non sono ricevibili.

Il Responsabile del procedimento, con nota del 9 gennaio 2020, chiedeva all'istante una integrazione istruttoria riguardante la data a partire dalla quale il servizio aveva ripreso a funzionare. La richiesta è stata evasa in pari data.

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

La domanda merita accoglimento nei limiti e nei termini di seguito precisati. Dalla documentazione versata in atti dall'istante, risulta una comunicazione del gestore relativa all'attivazione del servizio a far data dal 17 luglio 2018. Nella mail, trasmessa al gestore il giorno successivo, l'istante evidenzia il mancato funzionamento della linea voce non funziona; tale segnalazione è stata reiterata il 6 agosto successivo, data in cui l'utente riferisce che il servizio ha funzionato solo per qualche giorno e poi non più. Altre segnalazioni riferite alla mancata fornitura del servizio voce sono state trasmesse in data 13 agosto 2018, 8 settembre 2018, 11 e 13 settembre, 2 e 9 ottobre, 28 novembre, tutte occasioni in cui è stato lamentato il mancato funzionamento della linea fissa. In relazione a tanto, si evidenzia che, a fonte della contestazione dell'istante,

l'operatore non ha fornito la prova della continua e regolare fornitura del servizio, e neppure ha offerto elementi idonei ad evidenziare carenza di responsabilità nella mancata fornitura. Come noto, infatti, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento 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". Sulla scorta di tale principio, l'Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Nel caso di specie, la società non ha fornito una giustificazione in ordine al malfunzionamento relativo alla fruizione del servizio né ha provato la regolare e continua fornitura dei servizi telefonici, fornendo, al riguardo, ad esempio, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica.

Alla luce di quanto precede, si ritiene pertanto che l'istante abbia diritto all'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, commi 1 e 3. Pertanto, considerato che la prima segnalazione è del 18 luglio 2018, che l'istante ha dichiarato che la linea è stata funzionante solo per dieci giorni, e che il problema si è risolto con il cambio del modem, avvenuto il 16 ottobre 2018, spetta all'istante la somma di euro 972 (calcolati dal 27 luglio 2018 al 16 ottobre 2018, nella misura di 12 euro al giorno per 81 giorni). Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** in accoglimento dell'istanza presentata dallo XXX, con sede in via XXX, per i motivi sopra indicati,

A)l'operatore Go Internet SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 972,00 (novecentosettantadue), a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto degli articoli 6 e 13 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 30 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 11/2/2020

IL PRESIDENTE