AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_49_

XXXXXXXX / VOIPVOICE SRL
(GU14/231352/2020)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXX del 20/01/2020 acquisita con protocollo n. 0024656 del 20/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXX, P.IVA XXXXXXXX, rappresentata dal sig. XXXXXXXX, in relazione al servizio di telefonia fissa - Codice cliente/Numero contratto: 74062 di tipo Affari descrive i fatti come segue. Dal momento del contratto non si riescono a distinguere i numeri attivi da quelli non attivi, spento da numero attivo, spento da numero non attivo. Ci siamo lamentati varie volte del disservizio, gli stessi non mostrano interesse a risolvere il problema. Non si distingue una linea spenta da una non attiva una linea non attiva da una linea occupata. Durante il periodo abbiamo perso commesse e collaborazioni. L'istante in ragione di quanto dichiarato chiede, come da formulario GU14, indennizzo per applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite per euro 30.000.

2. La posizione dell'operatore

La società VOIPVOICE S.R.L.,(di seguito Voipvoice) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. XXXXXXXX non ha dato prova di alcun disservizio, che sin dalla fase conciliativa ha solo evocato senza nulla produrre al riguardo, e ciò è dimostrato, per tabulas, dall'assenza di documenti nel fascicolo. Non vi è mai stato, comunque, alcun disservizio, come dimostra la relazione tecnica che si allega e che descrive le attività di test eseguite (da un'azienda esterna) presso le infrastrutture tecnologiche della parte istante. L'Istante ha replicato alle memorie avversarie specificando, tra l'altro, che il disservizio in argomento riguarda l'impossibilità di tracciare la motivazione del "non rispondere", "irraggiungibilità o inesistenza del numero telefonico" che parte dal Voip evidenziando in modo generico per tutti i casi con Codice 480. Con il Codice 486 riferisce occupato e con il codice 487 riferisce "richiesta già terminata" ma da decodificare in realtà come segreteria telefonica. L'istante asserisce inoltre che tali codifiche avrebbero necessitato alla base una formazione da fare al nostro

personale, mai specificata dal gestore Voip. L'operatore contesta integralmente, le controdeduzioni dell'istante in quanto asserisce essere prive di ogni e qualsivoglia riscontro e documenti che confermerebbero la propria tesi. Dichiarando che la Voipvoice, al contrario, ha non solo dimostrato la correttezza del proprio agire, ma ha fornito prova positiva dell'infondatezza delle pretese dell'istante e rinvia, in proposito, alla relazione tecnica a firma Unicom Projects del 20 dicembre 2019, mai contestata e allegata alla propria memoria.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare è d'obbligo evidenziare che ove la richiesta di euro 30.000 sottenda una richiesta di risarcimento danno per aver "perso commesse e collaborazioni" la stessa deve dichiararsi inammissibile in quanto esula dalle competenze dell'Agcom, e di conseguenza del Corecom che, come è ormai noto, ai sensi dell'art. 20 comma 4 del Regolamento, allegato A alla delibera 353/19/CONS, può, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia, ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fermo restando il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno ai sensi del comma 5, del citato articolo del Regolamento. In applicazione, comunque, di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, alla luce delle linee guida Agcom, tale domanda è interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo. Nel merito l'istante dichiara l'applicazione da parte dell'operatore di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite senza però allegare, a supporto di quanto dichiarato, alcuna documentazione idonea a consentire, in questa sede, una considerazione e valutazione di tale asserita circostanza. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; Inoltre l'istante lamenta, nei propri scritti, disservizi descritti testualmente come "l'impossibilità di tracciare la motivazione del "non rispondere", "irraggiungibilità o inesistenza del numero telefonico" che parte dal Voip evidenziando in modo generico per tutti i casi con Codice 480. Con il Codice 486 riferisce occupato e con il codice 487 riferisce "richiesta già terminata" ma da decodificare in realtà come segreteria telefonica. Tali codifiche avrebbero alla base una formazione da fare al nostro personale, mai specificata dal gestore Voip;" Da siffatta descrizione, sintetica e di difficile comprensione, si deduce che, verosimilmente, piuttosto che di disservizio, trattasi di una mancata formazione del personale finalizzata all'interpretazione dei codici di risposta alle chiamate, circostanza questa che non può essere interpretata come inadempimento contrattuale da parte dell'operatore, stante la mancanza in atti di documentazione che preveda tale adempimento a carico

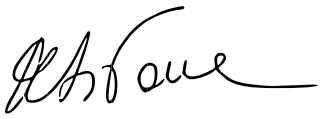
dell'operatore tra le condizioni contrattuali pattuite. Dal corredo probatorio dell'istante, inoltre, riguardo ai supposti disservizi, non risulta alcun formale reclamo inviato dall'istante direttamente all'operatore ai sensi della delibera 179/03/CSP anche ai fini dell'art. 13 comma 1 del Regolamento di cui alla delibera 347/18/CONS. Ora, posto quanto sopra e nella considerazione che l'operatore ha depositato relazione tecnica della società esterna Unicom Projects datata 20/12/2019 che, nel descrivere le attività di test eseguite presso le infrastrutture tecnologiche della parte istante, ne constata la regolarità di funzionamento, ne consegue che, in assenza di contestazione e di prova contraria da parte dell'istante, nessuna responsabilità contrattuale può essere imputata all'operatore, pertanto è rigettata in toto la richiesta dell'istante.

DELIBERA

1. di rigettare integralmente la richiesta della XXXXXXXX nei confronti della VOIPVOICE SRL.

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.

Palermo 12/05/2021

IL PRESIDENTE