

DELIBERA N. 43 - 2019

**XXX BRIGNONE / EOLO S.p.A.
(GU14/44444/2018)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 13/09/2019;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante *“Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”*;

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;

VISTA l'istanza di XXX BRIGNONE del 13/11/2018 acquisita con protocollo n. 0191706 del 13/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nella domanda di definizione, dichiara di aver segnalato all'operatore vari disservizi con reclamo e in particolare: dal 29.11.2017 al 6.3.2018 malfunzionamenti sulla linea voce e dati che nonostante svariati reclami non vengono risolti; dal 6.3.2018 la linea voce e dati risulta del tutto interrotta, segnalato all'operatore con ulteriori reclami fino al giorno 19.4.2018; dal 20.4.2018 al 19.5.2018 la linea è comunque malfunzionante ed anche a seguito di ulteriori reclami la situazione non migliora; dal 19.5.2018 al 3.6.2018 la linea risulta nuovamente del tutto interrotta. In base a tali premesse l'istante chiede: 1) "indennizzo per malfunzionamento dal 29.11.2017 al 6.3.2018 e dal 20.04.2018 al 19.05.2018 per euro 315 (2,50 euro al giorno per 126 giorni)"; 2) "indennizzo per interruzione del servizio euro 590 (per servizio per 2 servizi per 59 giorni)". In risposta alle memorie dell'operatore, di seguito riportate, il sig. Brignone conferma la ricostruzione dei fatti come sopra descritta in quanto tutte le segnalazioni di guasto aperte non sono mai state risolte se non nelle date indicate nel formulario GU14 osservando che la stessa frequenza dei guasti e delle segnalazioni rende evidente che gli stessi fossero tutti legati tra loro e costituenti un'unica fattispecie.

2. La posizione dell'operatore

A fronte di tali contestazioni, l'operatore sostiene di essersi sempre attivato celermente per risolvere le problematiche riscontrate dal sig. Brignone: infatti, a dire di Eolo, il ticket n. 11148360A aperto in data 27/3/2018 è stato chiuso il giorno stesso a fronte della risoluzione del problema riscontrato; il ticket n. 11155100A aperto in data 30/3/2018 è stato chiuso in data 1/4/2018, il ticket n. 11178662A aperto in data 11/4/2018 è stato chiuso in data 13/4/2018, il ticket n. 11262375A aperto in data 21/5/2018 è stato chiuso in data 3/6/2018; in particolare, in data 8/1/2018 il tecnico di Eolo si è recato presso l'abitazione dell'utente per sistemare l'apparato "Eolo Box" e la correttezza della risoluzione viene attestata dallo stesso sig. Brignone che lo dichiara nel rapporto rilasciato dal tecnico stesso. Eolo aggiunge che non vi sono i presupposti per considerare l'operatore passibile di dover versare un indennizzo all'istante posto che tutte le problematiche sono state risolte in pochi giorni dalla segnalazione ma che tuttavia, nella denegata ipotesi che dovesse riscontrarsi una responsabilità dell'operatore, i disservizi lamentati hanno avuto una durata complessiva di 22 giorni e pertanto l'indennizzo non potrà essere superiore a € 110,00.

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 domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n.179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e 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, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c..

Inoltre, il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, l'art. 6 comma 3, dell'all. A delibera 347/18/CONS precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, l'operatore non ha dimostrato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

In particolare, il corredo documentale in atti consente di verificare che il sig. Brignone, così come sostiene nella sua ricostruzione dei fatti, apre il ticket n. 109179010A in data 29/11/2017, ricevendo una mail da parte di Eolo che gli comunica che la linea risulta funzionare regolarmente. Il giorno successivo l'istante risponde che, invece, la fonia funziona a intermittenza e il servizio dati è assente. Comunicazioni di questo genere si susseguono da ambo le parti fino al 8/1/2018, data nella quale vi è un intervento tecnico presso l'abitazione del sig. Brignone il quale scrive all'operatore per richiedere il risarcimento dei danni arrecati dando atto che in tale data è avvenuta la riparazione. Eolo, in data 17/1/2018, apre il ticket n. 10995878A sulla richiesta di risarcimento pervenuta, tuttavia, in data 28/1/2018, mantenendo lo stesso numero di ticket, comunica al cliente di aver ricevuto la sua segnalazione di problematiche tecniche. Un ulteriore ticket, il n. 11037062A, viene aperto in data 5/2/2018 a seguito della segnalazione telefonica di disservizio del sig. Brignone. Il 6 febbraio 2018, Eolo scrive poi al sig. Brignone, comunicandogli, in riferimento al medesimo ticket, di aver effettuato una operazione sul suo impianto e chiedendo di verificare se il servizio funzioni correttamente. Ancora, il 16 febbraio 2018, l'operatore, riferendosi a una nuova telefonata intercorsa, comunica di aver effettuato altre modifiche chiedendo di verificare la funzionalità del servizio. L'utente nella sua ricostruzione dei fatti scrive che i malfunzionamenti parziali si susseguono fino al 6/3/2018. Su tali periodi di operatività ridotta dei servizi voce e dati, Eolo non prende posizione nelle difese.

Secondo un costante orientamento della Cassazione “i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo” (Cass. 20/5/93 n. 5733). Tale orientamento è stato recepito da quanto disposto dall’art. 115, comma 1 c.p.c., come modificato ad opera della legge 69/2009, a mente del quale “il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita”. In altre parole, la parte che allega un fatto non specificatamente contestato dalla controparte, è dispensata dall’onere di darne prova, ed il giudice può porre (anzi deve, stante il tenore letterale della norma) quel fatto a fondamento della propria decisione in forza del principio di acquisizione. A tale principio si sono altresì adeguate molte pronunce Corecom (*ex multis*, cfr. Corecom Emilia Romagna delibere 15/10, 1/11 8/11) che hanno stabilito che in caso di mancata contestazione da parte dell’operatore, i fatti dedotti devono essere considerati integralmente provati.

Pertanto, considerate le i documenti attestanti le segnalazione di guasto depositati dall’istante nonché il principio testé enunciato, si considera provato il disservizio parziale dei servizi voce e dati per i periodi che vanno dal 29/11/2017 al 8/1/2018 e dal 28/1/2018 al 6/3/2018, per un totale di giorni 77, che, ai sensi dell’art. 6, comma 3 del nuovo Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS (si precisa che entrambe le parti si riferiscono, nei loro conteggi, al Regolamento Indennizzi 73/11/CONS non più in vigore) comporta la liquidazione di un indennizzo per ciascun servizio non accessorio di € 3,00/die e così per una somma di € 462,00 (€ 3,00 X 77 giorni X 2 servizi).

Diverso discorso va fatto per i successivi periodi di disservizio lamentati dal sig. Brignone, per i quali, da un lato, non è stata allegata documentazione atta a provare la segnalazione dei guasti, neanche indicando il numero di ticket e, dall’altro, l’operatore ha offerto diversa ricostruzione dei fatti contestando le affermazioni dell’utente. Potranno quindi essere valutati, ai fine dell’indennizzo, solo i 22 giorni di completa interruzione riconosciuti dall’operatore per un servizio.

Ne consegue che, ai sensi dell’art. 6, comma 1 del Regolamento Indennizzi soprarichiamato che prevede un indennizzo di € 6,00/die, Eolo sarà tenuto a corrispondere all’istante l’ulteriore somma di € 132,00 (€ 6,00 X 22), e così per la somma totale di € 594,00.

Si precisa infine che siccome gli indennizzi riconosciuti 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, gli indennizzi come sopra determinati devono essere maggiorati dell’importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell’istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi sopra indicati si dispone che l'operatore Eolo S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, corrisponda in favore del sig. XXX Brignone la somma di € 594,00 a titolo di indennizzo, oltre interessi legali dalla presentazione della domanda al saldo.

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.

Il termine per ottemperare al presente provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso, così come previsto dall'art. 20, comma 4, del Regolamento.

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.

Torino, 13 settembre 2019

IL PRESIDENTE