

## **COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

### **Delibera n. 16/2020**

Estratto del processo verbale della seduta n. 3 del 15 maggio 2020.

Oggetto: Definizione della controversia ..... /VOIP VOICE S.r.l.

Presiede il Presidente Mario Trampus

Sono presenti:

Il Vice presidente Antonella Eloisa Gatta

Il componente Cristina Vescul

Verbalizza Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

**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"* (di seguito per brevità denominata "Autorità") e, in particolare, l'articolo 1, comma 13, della medesima legge, che prevede la possibilità di istituire con legge regionale i Comitati regionali per le comunicazioni (di seguito per brevità denominati "Co.Re.Com"), funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

**VISTA** la legge regionale del Friuli Venezia Giulia del 10 aprile 2001, n. 11, *"Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co. Re. Com.)"*;

**VISTO** l'Accordo Quadro 2018 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n.395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

**VISTA** la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, tra l'Autorità e il Co. Re. Com del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 e, in particolare, l'art. 5, c. 1, lett. e), sulla *"definizione delle controversie"*;

**VISTA** la legge del 2 aprile 2007, n.40 di conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 gennaio 2007, n.7 (c.d. "decreto Bersani"), recante *"Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"* (di seguito denominato "Codice");

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il *"Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229"*;

**VISTA** la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, All. A) recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, come modificata da ultimo, dalla delibera n.597/11/CONS (di seguito per brevità "Regolamento") - vigente al momento della presentazione dell'istanza e pertanto applicabile *rationae temporis* alla procedura in esame;

**VISTA** la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co. Re. Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"* (di seguito per brevità "Linee guida");

**VISTA** la delibera Agcom n. 73/11/CONS *"Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481"* (di seguito per brevità "Regolamento sugli indennizzi")-vigente al momento della presentazione dell'istanza e dunque applicabile *rationae temporis* alla vicenda di specie, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n.347/18/CONS-;

**VISTA** l'istanza GU14 del sig. \_\_\_\_\_, acquisita al protocollo generale al n. \_\_\_\_\_/A del 21 febbraio 2018;

**VISTA** la comunicazione di avvio del procedimento di cui alla nota prot. n. \_\_\_\_\_ d.d. 28 febbraio 2018-inviata alle parti ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, dopo aver verificato i requisiti di ammissibilità e procedibilità dell'istanza previsti dall'art. 14 del medesimo Regolamento;

**DATO ATTO** della sostanziale identità dei fatti contestati in definizione ed in conciliazione (cfr. UG n. \_\_\_\_\_/17);

**DATO ATTO** che l'operatore non si è presentato in sede di conciliazione e non ha prodotto alcuna memoria di costituzione e difesa nella procedura definitiva;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **La posizione dell'istante**

L'istante, intestatario di utenza telefonica fissa del tipo business, lamenta nei confronti di Voip voice S.r.l. la interruzione del servizio di ricezione delle chiamate in entrata dal 10 novembre 2017 al 10 dicembre 2017.

In base a tali premesse, l'Utente chiede il risarcimento del danno ed un rimborso per la mancata partecipazione al tentativo di conciliazione;

#### **La posizione dell'Operatore**

L'operatore, come già rilevato in premessa al presente atto, non ha prodotto alcuna memoria difensiva per confutare la fondatezza delle pretese attoree o dimostrare che l'interruzione del servizio contestata sia dipesa da cause allo stesso non imputabili.

#### **Motivazione della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento e le richieste formulate dalla parte istante sono accolte come di seguito precisato.

Va in primo luogo chiarito che in sede di definizione delle controversie non può trovare applicazione una liquidazione di risarcimento danni (come richiesto dall'istante), in quanto un accertamento di tale tipo esula dalle competenze dell'Autorità, chiamata a verificare la sola sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento (limiti di competenza dell'Autorità).

Ove sia riscontrata la fondatezza dell'istanza, pertanto, l'oggetto del provvedimento dell'Autorità che definisce la controversia è limitato alla sola possibilità di condannare l'operatore ad effettuare rimborsi (o storni) di somme risultate non dovute, ovvero, alla liquidazione di indennizzi chiesti e accertati nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità (*pronunce a contenuto vincolato*).

La interruzione del servizio di ricezione delle chiamate in entrata, lamentata dall'istante, costituisce peraltro un inadempimento contrattuale e rientra tra le ipotesi per le quali l'Autorità riconosce il dovere di corrispondere un indennizzo in capo al gestore; salvo che questi non provi che l'inadempimento sia stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile (ai sensi dell'art.1218 c.c.).

In tema di responsabilità da inadempimento contrattuale l'Autorità ha infatti chiarito che: - *“A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice Civile ed applicabili al rito ordinario”* (vedasi punto III.4.2. delle *“Linee Guida”*, di cui alla Delibera n. 276/13/CONS dd. 11/04/2013).

In particolare rileva la disposizione dell'art. 1218 Cod. civ., che statuisce una presunzione di responsabilità in capo al debitore con inversione dell'onere della prova (cfr. Cass. S.U. n. 13533/2001 e delibera AGCOM n. 1/11/CIR). L'Autorità ha inoltre precisato che : - *“In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati”*.

In assenza di controdeduzioni del gestore, si deve pertanto ritenere confermato il fatto della illegittima interruzione del servizio di ricezione delle chiamate in entrata dal 10 novembre 2017 al 10 dicembre 2017 e, per l'effetto, va riconosciuto all'istante il diritto alla corresponsione degli indennizzi nella misura prevista dal combinato disposto degli artt.5 e 12 del *“Regolamento sugli indennizzi”*, (euro 5,00 per ogni giorno di interruzione ed in misura pari al doppio, essendo l'utenza interessata del tipo *“affari”*) per un totale complessivo di euro 300,00.

L'istante lamenta anche la mancata partecipazione dell'operatore al tentativo di conciliazione e ne chiede *“il rimborso”*.

Al riguardo, conviene ricordare che, a norma dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/Cons, quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione, senza giustificato motivo, vanno riconosciute all'utente le spese dal medesimo sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Il riconoscimento di un tale rimborso resta, però, condizionato all'assolvimento da parte dell'utente dell'onere di allegazione e prova delle spese a tale titolo sostenute.

Il mancato assolvimento di un tale onere impedisce il riconoscimento del richiesto rimborso.

Il CO.RE.COM, per le ragioni di cui sopra

**DELIBERA**

In accoglimento parziale dell'istanza presentata da

**Voip Voice S.r.l. è tenuta a :**

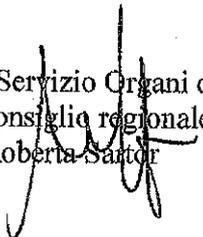
corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento,00) a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio di ricezione delle chiamate telefoniche in entrata, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo.

.Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del d.lgs.1 agosto 2013, 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Direttore del Servizio Organi di Garanzia  
del Consiglio regionale  
Roberta Sartor



Il Presidente  
Mario Frampus



