

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.160
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / GO INTERNET X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom n. 276/13/CONS, n. 179/03/CSP, delibere n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e n. 130/12/CIR e la delibera Corecom Emilia Romagna 41/2018;

Visto lo *"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 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.852);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza privata per il servizio internet, ha lamentato nei confronti di Go Internet X (di seguito Go Internet) l'interruzione del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato un contratto per i servizi internet nel mese di giugno 2016;
- di avere subito l'interruzione del servizio dal 22.12.2016;
- di essersi rivolto ad altro operatore il 16.01.2017.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'annullamento del contratto senza l'applicazione delle penali di recesso anticipato;
- b) lo storno della fattura di gennaio-febbraio di 42,80 e delle successive fatture emesse;
- c) l'indennizzo per l'interruzione del servizio dal 22.12.2016 al 16.01.2017;
- d) il riconoscimento delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Go Internet, pur ritualmente notiziata dell'avvio del procedimento (prot. n. AL.20017.22997 del 15.05.2017), non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Le domande a), b) e c) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. In particolare, per quanto attiene la problematica relativa all'interruzione del servizio internet,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'articolo 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A, specifica che “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”. Sul punto, però, è opportuno rilevare anche il costante orientamento dell’Autorità secondo cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore “qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (v. *ex multis* delibera Agcom delibere n. 69/11/CIR n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e n. 130/12/CIR). È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Ciò premesso, si evidenzia che l'istante non ha depositato alcun reclamo. Se da una parte è doveroso rilevare l'inerzia del gestore che non produce memorie in sua difesa, dall'altra ciò non può esonerare l'utente all'onere probatorio sullo stesso incombente. Se è vero, infatti, che l'istante può limitarsi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre grava sull'operatore l'onere della prova del corretto adempimento, deve necessariamente rilevarsi che, in assenza di una segnalazione del disservizio lamentato, anche l'onere della prova incombente sull'istante non risulta adeguatamente adempiuto. (cfr. delibera Corecom Emilia Romagna 41/2018). A fronte di tale carenza documentale non è possibile, quindi, riconoscere un indennizzo in favore dell'istante, così come non possono ritenersi illegittime le fatture emesse nel periodo interessato dal presunto disservizio e quelle emesse successivamente, né gli importi relativi alle penali di recesso anticipato che, oltretutto, non possono essere verificati



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

vista l'assenza delle fatture in atti. Pertanto, alla luce di quanto esposto si ritiene di rigettare la domanda.

- b) La domanda d) è da rigettare. In virtù dell'esito della presente controversia, si ritiene di non riconoscere le spese di procedura, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Giuliani nei confronti della società Go Internet X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom