

DELIBERA N. 13

XXXX XXXX / ZEROCOULD S.R.L.
(GU14/480540/2021)

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 19.05.2022;

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;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “*Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee*”;

legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante “Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022”;

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto “Convenzione concernente l’esercizio della delega delle funzioni tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d’Abruzzo – Presa d’atto della proroga della convenzione per l’anno 2022”;

VISTA l’istanza di **XXXX XXXX** del 03/12/2021 acquisita con protocollo n. 0472315 del 03/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante per il tramite dall’Ass. Federconsumatori Abruzzo, contesta quanto di seguito: “La Sig.ra XXXX riferisce di essere stata titolare di un contratto con la società ma di essere stata costretta ad esercitare il diritto di recesso causa inadempimento contrattuale dovuto al malfunzionamento del servizio Adsl segnalato dapprima telefonicamente in data 16 e 17 dicembre 2019 e mai portato a soluzione con tutti i disagi conseguenti per l'impossibilità di svolgimento da parte della istante dell'attività lavorativa in smartworking a causa della pandemia e per le attività di studio del proprio figlio, in modalità dad.

La Sig.ra XXXX comunicava dunque con regolare racc. a/r le motivazioni del recesso e chiedeva di non avere alcun addebito relativo al recesso anticipato. Peraltro, gli operatori non provvedevano neanche alla rimozione dei fili relativi

all'antenna posizionata sul tetto riferendo alla Sig.ra XXXX che avrebbe dovuto provvedere personalmente.” In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i) lo storno di eventuali costi insoluti dovuti a costi di recesso anticipato;
- ii) l'indennizzo di € 200,00 per i disagi avuti a causa del malfunzionamento del servizio internet.

Allega:

- Copia della nota del 19/12/2019 indirizzata al gestore con cui ha dichiarato la volontà di recedere dal contratto a causa del malfunzionamento del servizio adsl segnalato nelle date del 16 e 17 dicembre 2019.

Alla richiesta di integrazione documentale effettuata dal Corecom il 28/10/2021 al fine di sollecitare la produzione di copia del contratto stipulato con Zero Could Srl e delle relative Condizioni Generali di Contratto, degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente per lamentare il malfunzionamento del servizio Adsl e di copia della ricevuta di ritorno o di consegna della disdetta inviata a Zero Could srl, l'istante non ha fornito riscontro.

Successivamente alla data fissata per l'udienza di discussione, parte istante stesso ha prodotto nuovamente la nota del 19/12/2019, copia della fattura n. 317 del 12/03/2020 di € 80,70 per canone trimestrale e copia di una pagina web attestante l'attivazione della sim n. 3493968751 in data 17/12/2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto memorie difensive nei termini assegnati. Tuttavia, dall'esame del fascicolo documentale relativo al propedeutico procedimento UG 463559/2021, risulta che l'operatore ha sollevato la seguente eccezione di inammissibilità: “Gentile Autorità, la Sig.ra XXXX XXXX solo a distanza di circa due anni: 16 dicembre 2019, 7 ottobre 2021 si ricordava di avviare un'azione contro la nostra azienda solo ed esclusivamente perché in data 7 maggio 2021 alla stessa veniva inviato un sollecito a mezzo lettera raccomandata con la quale gli si chiedeva il pagamento del saldo di fatture per un importo complessivo di 161,40 euro, inoltre si chiedeva la riconsegna del KIT di connessione internet datole in comodato d'uso che avrebbe dovuto riconsegnare entro dieci giorni dalla data di disdetta, pena l'addebito dello stesso.

All'epoca a nulla sono valse le numerose telefonate intercorse con la cliente con la quale la sollecitavamo alla riconsegna del KIT di navigazione, la stessa si diceva sempre impossibilitata a causa del covid, anche quando le chiedevamo di riconsegnarlo via corriere o Posta vista la presenza dell'ufficio postale a Barisciano.

Infine solo a titolo informativo, la cliente sebbene è consapevole di tutte le clausole contrattuali sottoscritte oltre a risultare inadempiente nei nostri confronti ci chiede un risarcimento di un presunto disservizio che all'epoca nel 2019, quindi due anni fa, quando nei giorni 16 e 17 dicembre ci segnalava telefonicamente questi presunti disservizi, alla richiesta di un nostro intervento tecnico, il quale sarebbe stato gratuito se quello che segnalava la stessa fosse stato vero, mentre sarebbe stato a pagamento se il presunto mal funzionamento che la stessa segnalava dipendeva dal fatto che il suo access point wi-fi aveva dei problemi o i device mobili collegati ad esso avevano dei problemi.

A nulla valsero i nostri suggerimenti di collegarsi direttamente via cavo ai nostri apparati e soprattutto alla nostra linea internet bypassando il suo access point wifi, la stessa ne volle fare questi test ne volle accettare un nostro intervento tecnico presso la sua abitazione. Pertanto alla luce di quanto esposto riteniamo inammissibile e improcedibile le richieste della sig.ra XXXX XXXX”.

Nella predetta sede, l'eccezione, basata su questioni di merito e non meramente procedurali, non trovò accoglimento e ne fu rinviata l'eventuale discussione in fase di udienza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante si ritengono parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito rappresentate. Nel caso di specie l'istante, per il tramite dell'Associazione Federconsumatori Abruzzo, lamenta la mancata risoluzione del malfunzionamento del servizio dati reclamato in data 16 e 17/12/2019, a cui seguì l'esercizio del diritto di recesso e chiede lo storno della successiva fatturazione oltre che il riconoscimento dell'indennizzo di € 200,00 per il disagio patito.

Relativamente alla richiesta di annullamento dei costi fatturati dal gestore a seguito della comunicazione del recesso, si precisa quanto segue. L'istante ha depositato in atti la nota datata 19/12/2019 con la quale, a causa del malfunzionamento registrato nelle date suddette, ha manifestato al gestore la volontà di recedere dal

contratto, di cui la stessa si dichiara titolare “da qualche anno”, per poter migrare ad altro operatore senza alcun aggravio di costi.

L’istante ha prodotto, inoltre, copia della fattura n. 317 del 12/03/2020 con la quale l’operatore ha chiesto il pagamento del canone trimestrale dal 01/01/2020 al 31/03/2020 dell’abbonamento relativo alla sim 3493968751, per l’importo di € 80,70, nonchè copia di una pagina web dalla quale si evince che la sim risulta attivata il 17/12/2019.

Come già anticipato in premessa, il gestore convenuto non ha depositato scritti difensivi nel procedimento de quo. A tal proposito si richiama il principio di non contestazione di cui all’articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall’Autorità, per cui l’operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall’istante, consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall’istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell’operatore secondo le regole ordinarie di cui all’art. 1218 c.c.. Pertanto, in mancanza di contestazioni da parte del gestore Zero Could Srl, i fatti dedotti in controversia devono ritenersi accaduti conformemente alla prospettazione fornita a riguardo dall’istante, sia pure nei limiti di seguito precisati.

La comunicazione di recesso depositata dall’istante, invero, non risulta né sottoscritta dallo stesso né corredata dalla ricevuta di ritorno atta ad attestarne l’effettivo invio al gestore.

Tuttavia detta comunicazione, non essendo stata contestata dal gestore, neanche in occasione del precedente procedimento di conciliazione in cui lo stesso aveva sollevata l’eccezione di inammissibilità descritta in premessa, deve ritenersi di fatto inviata alla data del 19/12/2019 ivi indicata. In tal caso avrebbe dovuto, pertanto, trovare applicazione quanto previsto dall’art. 13, comma 2, delle Condizioni Generali di Contratto reperite tramite ricerca sul web, in base al quale: “Entrambe le parti potranno recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A/R (ZeroCould S.r.l., Civita di Bagno, Via dei Peschi n.5, 67100 L’Aquila) con preavviso di 30 giorni, salvo restando l’obbligo del Cliente di corrispondere a ZeroCould gli importi dovuti per l’utilizzo del Servizio fino al momento del recesso...”.

Di fatto, invece, alla luce della fattura allegata dall’istante, risulta che il gestore ha contabilizzato costi quantomeno fino al 31/03/2020, in ciò contravvenendo al dovere di interruzione degli addebiti decorsi 30 giorni dalla comunicazione di recesso. Per quanto precede, l’operatore Zero Could srl, alla luce dell’art. 13, c. 2 delle richiamate C.G.C., è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della Sig.ra XXXX XXXX attraverso lo storno e/o il rimborso dei costi fatturati per il periodo successivo alla data del 19/01/2020, provvedendo anche al ritiro dell’eventuale pratica di recupero crediti avviata tramite incaricata società.

Relativamente, infine, alla richiesta di indennizzo per l'asserito malfunzionamento del servizio internet, si specifica quanto segue. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP e secondo il consolidato orientamento dell'Authority stessa, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996), accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi provato l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, tuttavia, l'istante lamenta il malfunzionamento del servizio internet nelle date del 16 e 17 dicembre 2019 ma non documenta in atti l'avvenuto invio di apposite segnalazioni al gestore volte ad ottenere la risoluzione dell'asserito guasto. Orbene, ancorchè per l'ipotesi di malfunzionamento dei servizi, l'art. 6 del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. stabilisce specifici indennizzi giornalieri calibrati in base ad altrettanti parametri nello stesso indicati, l'art. 13, comma 1 del medesimo Regolamento prevede che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Pertanto, poiché dall'esame della documentazione istruttoria l'istante non risulta aver fornito prova delle segnalazioni asseritamente inviate all'operatore convenuto in merito ai malfunzionamenti del 16 e 17 dicembre 2019, e ciò neanche a seguito

dell'apposita richiesta di integrazione documentale formulata dall'adito Corecom prima dell'avvio del presente procedimento di definizione, non si rinvencono i presupposti necessari per poter accordare anche la richiesta di riconoscimento di indennizzo per malfunzionamento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Co.re.com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla signora XXXX XXXX, per il tramite dall'Ass. Federconsumatori Abruzzo, nei confronti dell'operatore Zero Could Srl, nei termini sopra evidenziati.

2. La società Zerocould Srl, per le ragioni sopra evidenziate, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno/rimborso delle somme addebitate successivamente alla data del 19/01/2020 fino a conclusione del rapporto contrattuale, provvedendo altresì al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti avviata tramite incaricata società.

3. 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.

4. 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.

L'aquila 19.05.2022

f.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.