

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 81 del 20 novembre 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Open Tel XXX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

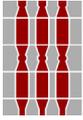
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Open Tel XXX

(GU14 N. 277/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 20 novembre 2018,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

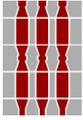
VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“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”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 3 ottobre 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale il Sig. XXX, residente in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Open Tel XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “affari” n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal 6 luglio 2017, nonostante il regolare pagamento delle fatture, sono stati interrotti il servizio voce in uscita ed il servizio dati,
- b) nonostante le numerose rassicurazioni ricevute dagli operatori del numero verde, più volte contattato, il servizio non è stato riattivato;
- c) la problematica riguardante il servizio voce si è protratta sino al 28 settembre 2017, data del passaggio ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) indennizzo per interruzione dei servizi voce e adsl;
- II) contributo spese pari ad euro 500.

2. La posizione dell'operatore

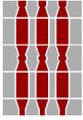
L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

A fronte della contestazione del disservizio da parte dell'utente, l'operatore non ha dedotto nulla, né ha versato in atti alcuna documentazione a comprova della regolare fornitura dei servizi, ovvero a sostegno della legittimità della loro interruzione.

Sotto il primo profilo, come noto, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., a fronte di una contestazione, è il debitore a dover fornire la prova dell'esatto adempimento della propria obbligazione. In via generale, in punto, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Questi principi vanno letti in combinato disposto con il "principio di non contestazione" secondo cui la mancanza di contestazione, da parte dell'operatore, di quanto affermato dall'istante determina che i fatti dedotti dall'utente devono considerarsi integralmente provati. In tal senso, assume rilievo quanto disposto dall'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (*ex multis*, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010). In questi stessi termini si è anche espressa recentemente l'Autorità (Agcom, delibera n. 161/18/CIR). Nel caso di specie, l'operatore non ha provato né la regolare fornitura dei servizi nel periodo di riferimento, né ha allegato alcuna circostanza che, nel caso di specie, potesse valere quale esimente da responsabilità per l'interruzione del servizio.

Tanto premesso, considerato che l'istante, non contestato dall'operatore, dichiara, da un lato, che il disservizio ha avuto inizio il 6 luglio 2017, parziale per quanto concerne il servizio voce e totale per quanto concerne il servizio dati, e, dall'altro, che il servizio voce è ripreso il 28 settembre 2017, mentre nulla riferisce circa la ripresa del servizio dati, va riconosciuta al medesimo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 12 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 1.310 (2,50 euro/die, calcolati dal 6 luglio 2017 al 28 settembre 2017, per il malfunzionamento parziale del servizio voce; 5 euro/die, decorrenti dal 6 luglio 2017 e sino al 3 ottobre 2017, data di proposizione dell'istanza; il tutto raddoppiato, in quanto utenza "affari").

Poiché le somme riconosciute 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, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

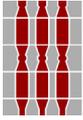
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXX, residente in XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Open Tel XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:



Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

- **versare** all'istante la somma di euro 1.310 (milletrecentodieci) a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 5 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 50 (cinquanta) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)