

## **DELIBERA N. 114**

### **XXX MARIANI/ ULTRACOMM INCORPORATED (ULTRACALL) (GU14/325333/2020)**

#### **Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 20/11/2020;

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 Corecom 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;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza di XXX MARIANI del 11/09/2020 acquisita con protocollo n. 0370287 del 11/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

1. La posizione dell'istante L'istante lamenta l'asserito malfunzionamento dei servizi voce e dati a partire dal 20/06/2020. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante, assistito dal Sig. XXX ha dichiarato: *“Buongiorno da circa 20 giorni siamo senza linea non riusciamo a contattare la Ultracom non ci rispondono alle mail e i numeri verdi sono tutti chiusi , abbiamo la linea non funzionante e internet non funziona , siamo una azienda siamo in mezzo ai guai”* In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) Indennizzo di euro 1.500,00.

### **2. La posizione dell'operatore**

2 La posizione dell'operatore L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati.

### **3. Motivazione della decisione**

3 Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può essere accolta nei termini e per le ragioni che si procede ad illustrare. Preliminarmente si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 della linea telefonica 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 l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie l'istante ha dichiarato di aver subito la completa interruzione dei servizi voce e dati a partire dal 20/06/2020. Ha dichiarato di aver trasmesso numerose segnalazioni all'operatore convenuto senza tuttavia ottenere alcunché, né in termini di risposta, né tantomeno in termini di ripristino della funzionalità dei servizi. Dall'esame della documentazione in atti non risultano depositate dall'istante le segnalazioni trasmesse all'operatore, tuttavia risulta che lo stesso in data 29/06/2020 ha depositato presso lo scrivente Corecom richiesta di provvedimento temporaneo di urgenza per ottenere il ripristino dei servizi voce e dati relativi alla linea XXX0084. Il procedimento si concludeva con un provvedimento temporaneo, emesso in data 07/07/2020, con il quale veniva ordinato all'operatore convenuto di procedere alla riattivazione dei servizi entro la data del 17/07/2020 e di comunicare entro le successive 48 ore l'avvenuta ottemperanza alla parte istante e a questo Ufficio tramite accesso al sistema telematico ConciliaWeb. Nel fascicolo documentale del procedimento monitorio non risulta depositata tale comunicazione di ottemperanza. Deve peraltro rilevarsi la totale assenza dell'operatore convenuto sia nell'udienza di conciliazione che in quella di discussione, nonché il mancato deposito di 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.. Alla luce di quanto sopra, poiché è stato accertato che la società convenuta non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi devono ritenersi accaduti conformemente alla prospettazione dell'istante. Pertanto l'istante ha diritto di vedersi riconosciuto l'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e i., trattandosi di utenza business, da calcolarsi dal 29/06/2020 (data coincidente con il deposito della richiesta di provvedimento temporaneo, non essendo presenti nel fascicolo documentale reclami e segnalazioni precedenti ad essa) alla data del deposito dell'istanza di definizione avvenuta in data 11/09/2020 per un totale di 74 gg., per la somma complessiva di euro

1.776,00 (euro 12,00 x n° 2 servizi voce e dati x n° 74 gg.). UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1** Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dalla società XXX Mariani nei confronti dell'operatore Ultracomm Inc., nei termini sopra evidenziati; La società Ultracomm Inc. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di per il malfunzionamento dei servizi voce e dati, ai sensi del combinato disposto degli artt. 6, comma 1 e 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS s.m. e .i., trattandosi di utenza business, da calcolarsi dal 29/06/2020 (data coincidente con il deposito della richiesta di provvedimento temporaneo, non essendo presenti nel fascicolo documentale reclami e segnalazioni precedenti ad essa) alla data del deposito dell'istanza di definizione avvenuta in data 11/09/2020 per un totale di 74 gg., per la somma complessiva di euro 1.776,00 (euro 12,00 x n° 2 servizi voce e dati x n° 74 gg.), per le ragioni in premessa evidenziate.
- 2** 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.
- 3** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
- 4** La predetta Società è tenuta, altresì a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 20 novembre 2020

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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI