PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 30 del 23 maggio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Go Internet SpA

	Pres.	**Ass.**
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

_____

Estensore: Beatrice Cairoli

_____

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

_____

Definizione della controversia XXXXXX contro Go Internet SpA

(GU14 N. XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 23 maggio 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*";

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 21 febbraio 2018 (prot. n. XXX/18) con la quale il Sig. XXXXX, residente in XXXXXX, 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 Go Internet SpA;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto codice cliente n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 3 febbraio 2017 aderiva telefonicamente ad un'offerta di contratto per l'attivazione del servizio Fibra;

b) l'operatore assicurava che l'attivazione sarebbe avvenuta entro massimo 2 mesi;

c) il servizio è stato invece attivato il 2 agosto 2017, solo in seguito all'adozione di provvedimento temporaneo da parte del Corecom;

d) non sono mai state ricevute, nel periodo compreso tra il 3 febbraio ed il 2 agosto 2017 informazioni o, comunque, comunicazioni relative ai tempi di realizzazione dell'intervento o all'eventuale ricorrenza di impedimenti o difficoltà tecniche.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) l'indennizzo di cui all'articolo 3 del Regolamento indennizzi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda dell'istante merita accoglimento nei termini di seguito precisati.

L'istante lamenta un ritardo nell'attivazione del servizio e dichiara, a questo proposito che l'operatore, nel corso della telefonata del 3 febbraio 2017, si era impegnato ad attivarlo nel termine massimo di due mesi.

A fronte delle affermazioni del Sig. XXXXXX, l'operatore non ha depositato memorie difensive.

In relazione a tanto, secondo il principio ordinamentale di non contestazione affermato dall'articolo 115 c.p.c., è possibile affermare che, in assenza di contestazioni da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono considerarsi provati (in punto, numerose delibere conformi di questo Corecom e di altri, come ad esempio, da ultimo, Corecom Liguria, del. n. 54/2016), con la conseguenza che si ritiene accoglibile la richiesta di indennizzo. Oltre a ciò, preme evidenziare che l'articolo 3, comma 2 del Regolamento indennizzi stabilisce espressamente che "è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo (*nell'attivazione del servizio*) per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Ebbene, dal corredo documentale in atti non si evidenziano comunicazioni al cliente relative ai tempi di attivazione o alla presenza di difficoltà ed impedimenti. Pertanto, considerato anche che il gestore non ha fornito alcuna documentazione dalla quale reperire i tempi di attivazione del servizio previsti dal contratto, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 3, comma 2 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 907,50 (7,50 euro/*die* X 121 gg., dal 3 aprile 2017 al 2 agosto 2017).

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, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati 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.

Udita la relazione

DELIBERA

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

A) l'operatore Go Internet SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 907,50 (novecentosette/cinquanta), a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3, comma 2 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo.

- **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 è 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)