

DELIBERA N. 112/2022/CRL/UD del 24/06/2022
M. B. MXXX/HIGH PERFORMANCE SERVICE S.R.L.
(LAZIO/D/317/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 24/06/2022;

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*”;

VISTO l’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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. G. B. Mxxx di cui al prot. D1529 del 19/03/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare dell’utenza fissa n. 0773.6XXX, cliente di High Performance Service s.r.l. (HPS), a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione

Intervenuto in data 14 marzo 2018, con istanza UG14 del 15 marzo 2018 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che:

- a. in data 10.11.2017, subiva l'improvvisa interruzione del funzionamento della linea fissa n. 07xx.xxxxxx con riguardo alle chiamate in uscita;
- b. in data 23.11.2017, l'interruzione si estendeva alle chiamate in entrata;
- c. in data 02.12.2017, subiva la disattivazione anche della linea internet con perdita della numerazione;
- d. in data 18.11.2017, riceveva dall'operatore HPS il codice di migrazione dell'utenza;
- e. solo in data 12.12.2018, veniva ripristinata l'utenza con il nuovo operatore (Fastweb), ma con nuova numerazione.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto nel modello UG14, confermando la richiesta nelle successive memorie:

- i. il "risarcimento del danno" subito per effetto della interruzione dei servizi e della perdita della numerazione, quantificato in € 800,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore High Performance Service s.r.l., con la nota del 9 aprile 2018, e con le successive repliche, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare, che:

- a. l'interruzione della linea telefonica a partire dal 10.11.2017 si era determinata per causa di forza maggiore, in conseguenza del contenzioso insorto fra Digitel (di cui la HPS era resellers) e Telecom, che aveva condotto quest'ultima a interrompere i servizi resi dalla prima;
- b. in relazione a tale situazione, l'AgCom ha già evidenziato che i resellers non possono considerarsi responsabili per i disservizi subiti dall'utenza;
- c. non si è verificata alcuna perdita di numerazione, considerato che il codice di migrazione era stato regolarmente comunicato all'utente in data 18.11.2019.

In base a tali premesse, l'operatore insiste per il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la richiesta formulata dall'istante non possa trovare accoglimento, per le ragioni di seguito specificate.

Con l'unica richiesta formulata nel modulo UG14 e nelle successive memorie, l'utente ha chiesto la corresponsione dell'importo di € 800,00, ascrivendolo, nominalmente, a titolo di "risarcimento del danno". Alla luce del costante orientamento in materia (cfr. il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), sebbene non sia possibile richiedere nella procedura di definizione ex art. 84 d.lgs. n. 259/2003 il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli, e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una

richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità giudiziaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso di specie, quindi, è ben possibile convertire l'unica richiesta di risarcimento avanzata dall'utente in richiesta di indennizzo ai sensi della delibera n. 73/11/CONS, applicabile *ratione temporis*. In particolare, tenuto conto che l'istante lamenta l'interruzione della linea fissa, nonché la perdita della numerazione, può ritenersi che l'utente abbia voluto richiamare l'indennizzo per "malfunzionamento del servizio", contemplato dall'art. 8 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS, nonché l'indennizzo per perdita della numerazione, previsto dall'art. 9 del medesimo Regolamento sugli indennizzi.

Nel merito, tuttavia, la domanda non può essere accolta. Costituisce principio consolidato quello per cui qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile (cfr. Agcom Delibera n. 117/10/CIR). Nella vicenda in esame, l'operatore ha rappresentato che la ragione del disservizio e l'impossibilità di ripristinare la linea era dipesa dall'interruzione totale dei servizi resi da Digitel S.p.A. (società su cui HPS si appoggiava quale resellers), in conseguenza di una controversia in atto fra quest'ultima e Telecom Italia, in relazione alla quale era intervenuto, in data 15.11.2017, anche un provvedimento presidenziale dell'AgCom, volto proprio a garantire il regolare ripristino dei servizi per l'utenza (cfr. delibera n. 27/17/PRES, allegato in atti). Del resto, come segnalato e allegato anche dall'operatore, la stessa AgCom ha successivamente emanato specifiche Linee Guida, volte a disciplinare la soluzione dei contenziosi pendenti davanti ai Corecom su istanza di clienti di resellers di Digitel in relazione ai fatti di cui alla delibera n. 27/17/PRES. Tali Linee Guida prevedono che, per i disservizi legati al contenzioso Digitel/Telecom per il periodo 10.11.2017-22.12.2017, i resellers non vanno considerati responsabili per i disservizi subiti dall'utenza, trattandosi di eventi da essi indipendenti e ascrivibili a causa di forza maggiore. Nella vicenda in esame, il disservizio lamentato dall'utente si sarebbe determinato in un periodo ricompreso nella fascia temporale sopra delineata, e, pertanto, l'inadempimento può essere senz'altro ascritto ad impedimento esterno, oggettivo ed assoluto, non imputabile all'operatore HPS. Lo stesso vale anche per la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, considerato che, per ammissione dello stesso istante, quest'ultimo riceveva il codice di migrazione già in data 18.11.2018. Ne deriva, dunque, che nessuna richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Nulla per le spese visto l'esito della definizione e considerata la partecipazione dell'operatore anche alla fase di conciliazione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza dell'utente M. B. Mxxx nei confronti della società High Performance Service s.r.l.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to

