



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 65/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA F.LLI [REDACTED]
VISITEL S.R.L.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 26 del mese di ottobre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
	X
X	

DELIBERA N.65/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
F.LL. [REDACTED] / VISITEL S.R.L.
(Prot. n. 9181/C del 27 settembre 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/10/2017;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell'utente F.lli [REDACTED] presentata in data 27 settembre 2016, Prot. n. 9181/C, contro Visitel S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alla descrizione dei fatti, si legge: *"Interruzione del servizio dal 18.01.2016 al 27.01.2016 nonostante svariati solleciti a fronte dei quali non è stata mai data una giusta causa. Richiesto trasferimento di chiamata non concesso"*.

L'utente concludeva formulando le seguenti richieste: *"Ristoro economico per disagio arrecato a parziale ristoro dei danni arrecati stimabili in 1.000,00 euro per perdita di commesse"*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore telefonico, pur presenziando alla udienza di conciliazione, non aderiva alle richieste dell'utente. Successivamente, l'operatore presentava memoria difensiva del 13.01.2017 in cui sollevava serie di eccezioni concludendo con il richiedere al Co.Re. Com. di *"voler rigettare, poiché infondate, tutte le richieste avanzate dall'utente nella istanza di definizione della controversia"*.

Con apposito verbale il Responsabile del procedimento tratteneva in definizione la controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per quanto di seguito precisato.

L'utente lamenta la interruzione della linea telefonica su utenza fissa dal 18.01.2016 sino al 27.01.2016, data in cui, stante il persistere del grave disservizio il cliente ha deciso di disdettare il contratto sottoscritto con l'operatore.

L'utente evidenzia di aver prontamente, in data 18.01.2016, segnalato la problematica a Visitel S.r.l. chiedendone la risoluzione e, successivamente, di aver

inoltrato una prima comunicazione scritta di reclamo il 22.01.2016 ed una seconda in data 27.01.2016 con cui si disdettava il contratto.

Visitel S.r.l., dal canto suo, non solo non ha contestato l'assunto dell'istante, provando la corretta erogazione del servizio di telefonia fissa, ma, addirittura, ha chiaramente ammesso la sussistenza del problema lamentato dall'utente secondo i contorni temporali da quest'ultimo delimitati.

Invero, nella memoria difensiva del 13.01.2017 e relativi allegati, l'operatore ammette: 1) la sussistenza del reclamo del 18.01.2016 da parte dell'utente; 2) la sussistenza dei reclami scritti del 22.01.16 e 27.01.2016; 3) l'assenza della linea telefonica dal 18.01.2017 sino al 28.01.2016. Visitel S.r.l. tenta di eliminare la propria responsabilità in merito alla mancata erogazione del servizio di telefonia fissa per n. 10 giorni, invocando la responsabilità di soggetti terzi contrattualmente collegati alla società convenuta in forza di non meglio precisati accordi.

A tal fine Visitel S.r.l. ha tentato di provare di essersi prontamente attivata per risolvere il problema segnalando il disservizio e chiedendo l'intervento tecnico a chi di competenza, ossia un soggetto terzo rispetto al cliente finale e con cui quest'ultimo non ha alcun tipo di contatto.

Ebbene, proprio perché il cliente finale ha siglato il contratto di erogazione del servizio di telefonia con Visitel S.r.l., deve e può pretendere soltanto da Visitel S.r.l. la corretta erogazione del servizio e soltanto Visitel S.r.l. è tenuta verso il cliente ad eseguire correttamente l'adempimento della obbligazione assunta in sede contrattuale essendo tenuta, in caso contrario, a patire le conseguenze dell'inadempimento.

Nel caso di specie, pertanto, le censure mosse da Visitel S.r.l. in relazione ad una presunta responsabilità di soggetti terzi nella vicenda cui imputare il ritardo nella risoluzione del guasto che ha impedito la erogazione del servizio di telefonia, non hanno efficacia nei confronti del cliente, poiché nei confronti dell'utente finale soltanto Visitel sarà responsabile della omessa erogazione del servizio, non potendo il cliente agire verso soggetti terzi né pretendere da terzi l'erogazione del servizio oggetto del contratto siglato con Visitel. Al massimo, sarà Visitel che, se si ritiene lesa nei propri diritti, dovrà seguire le strade che l'ordinamento prevede contro terzi soggetti, sulla base dei rapporti contrattuali che legano Visitel ai terzi soggetti legati alla erogazione del servizio di telefonia che hanno causato il disservizio e/o non hanno rispettato la tempistica per la risoluzione del problema.

Tra l'altro si evidenzia che, nonostante dagli atti prodotti da Visitel si evinca che il presunto problema tecnico a monte del disservizio (problema di palificazione) non sia stato risolto definitivamente, comunque la linea è stata ripristinata il 28.01.2016: si desume allora che sarebbe stato possibile porre in essere un intervento tecnico – se pur

non definitivamente risolutivo del problema, ma, tuttavia, sufficiente a garantire l'erogazione del servizio- anche prima, non essendo chiare le ragioni del ritardo nella attuazione di tale manovra. Negli atti prodotti da Visitel S.r.l. è emblematico, a conferma di quanto detto, il "messaggio" inviato da operatore Visitel- Cantoni M.- il 27.01.2016 alle 9,33 ove si legge: "ci siamo interfacciati con il cliente. Risulta che dei tecnici sono intervenuti per riattivare il servizio telefonico, ora la linea è funzionante ma i pali sono ancora da sostituire. A questo punto vorrei capire perché questa "pezza" non è stata fatta prima. Grazie. Cantoni M".

Tra l'altro, Visitel S.r.l., a fronte di una segnalazione del 18.01.2016, non ha esposto al cliente le ragioni della interruzione del servizio, rispondendo ai reclami scritti soltanto con comunicazione del 28.01.2016, quando il cliente aveva già comunicato la disdetta contrattuale. Tale condotta appare non rispettosa dell'obbligo informativo posto in capo agli operatori telefonici che devono, con lealtà, chiarezza e tempestività, informare gli utenti delle problematiche, anche tecniche, ostative alla erogazione dei servizi.

Alla luce di quanto sopra argomentato, anche in attuazione dei criteri interpretativi delle istanze enunciati nelle Linee Guida approvate dall'AGCOM, si ritiene che l'utente abbia diritto ad ottenere da Visitel S.r.l. il pagamento dell'indennizzo per interruzione del servizio di telefonia fissa dal giorno 18.01.2016 al 27.01.2016 per un totale di n. 10 giorni, ex art. 5 del Regolamento in materia di indennizzi approvato con delibera n. 73/11/CONS. Trattandosi di utenza "business" l'indennizzo giornaliero indicato nel ridetto art. 5 (Euro 5,00), è dovuto in misura pari al doppio, ex art. 12 comma 2 del predetto Regolamento. Pertanto, per un importo complessivo pari ad Euro 100,00.

A fronte del parziale accoglimento della domanda può essere riconosciuto un rimborso spese pari ad Euro 100,00.

L'istanza di risarcimento del danno, invece, non può trovare accoglimento poiché il Co.Re.Com. non è competente ad analizzare e decidere tale tipo di domanda che è inammissibile nel presente procedimento amministrativo.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Ditta F.lli [REDACTED] in data 27 settembre 2016, Prot. n. 9181/C, nei confronti di Visitel S.r.l.,

Delibera

La Società Visitel S.r.l. è tenuta:

1. al pagamento di un indennizzo di € 100,00, per interruzione del servizio di telefonia fissa dal giorno 18.01.2016 al 27.01.2016, per un totale di n. 10 giorni;
2. all'erogazione di un importo di € 100,00 a titolo di rimborso spese;

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

