

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 37/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 10 del 26/11/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/Visitel S.r.l.
(GU14/424208/2021)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

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. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie”;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)*” in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTA l’istanza della società XXXXXXXXXX del 13/5/2021 acquisita con protocollo n. 0223674 del 13/5/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Parte istante riferisce che la propria utenza telefonica è rimasta disservita dal 29.12.2020, data in cui ha segnalato la presenza del guasto, per essere parzialmente ripristinata solo in data 18/01/2021. Precisa di averne sollecitato la risoluzione con pec del 21/01/2021 ed evidenzia che la propria attività, trattandosi di soccorso stradale, necessita di una linea attiva 24 ore su 24. Riferisce che il problema non si è risolto del tutto. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, richiede:

1. il ripristino integrale del servizio;
2. il risarcimento dei danni economici e di immagine.

Quantifica i rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 5.000.- (*cinquemila/00*).

2. La posizione dell'operatore.

L'Operatore eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste non coincidenti con quelle formulate in sede di conciliazione nonché delle richieste di risarcimento di danni economici e di immagine in quanto materie escluse dalla competenza del Co.Re.Com. Precisa di prestare i propri servizi di comunicazione attraverso la rivendita, in qualità di reseller, di trasmissioni su reti fisse di comunicazioni gestite da altri operatori autorizzati. Nel caso di specie l'operatore è Twt Spa. Riferisce che a seguito della segnalazione del guasto della linea, formulata da parte istante in data 29.12.2020, ha, in medesima data, prontamente informato il proprio fornitore di servizi Twt Spa il quale ha provveduto ad aprire, in data successiva, il Ticket n. TT 31979707.

L'Operatore ha tenuto costantemente informato l'istante sulla natura del guasto e sulla tempistica prevista per la risoluzione dello stesso. Precisa che fin da subito la lavorazione per la risoluzione del problema ha riscontrato una certa complessità di intervento prevedendo come prima tempistica per la sua risoluzione la data del 7 gennaio 2021 per "guasto di cavo box 2d2 e box 1d2, guaste coppie in corto e a terra".

Successivamente la data è stata rimodulata, dapprima all'11.01.2021 per attestarsi, successivamente, alla data definitiva del 19.01.2021 come da conferma telefonica dell'istante. Precisa che l'utente ha sempre avuto contezza della gravità del guasto che ha riguardato "l'armadio 23 coinvolgendo il cavo e il test armadio" dello stesso rendendosi necessaria la sostituzione di entrambi. La tipologia del guasto ha richiesto più interventi. Evidenzia che gli interventi applicati a cavi di distribuzione, armadi e centrali sono, per tutte le compagnie telefoniche, obbligatoriamente e totalmente in carico a tecnici Telecom e a imprese autorizzate sul territorio. Allega la documentazione attestante il contatto intrattenuto con l'istante e i solleciti formulati a Twt Spa per la riparazione del guasto. Sostiene, stante quanto sopra riportato, di essere esente da responsabilità in relazione alla contestazione in atti e chiede il rigetto integrale delle richieste avanzate dall'istante.

3. Motivazione della decisione.

Si precisa preliminarmente che in data 04.10.2021 si è tenuta, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, del Regolamento, l'udienza di discussione. In esito alla stessa è emerso che il servizio ha ripreso il regolare funzionamento in data 19.01.2021, secondo quanto indicato nelle memorie del gestore, rendendo non più attuale la richiesta di riattivazione completa della linea formulata dall'istante e pertanto inammissibile per cessata materia del contendere.

Analogamente, per i motivi che si andranno di seguito a precisare, la richiesta di risarcimento dei danni, inammissibile per incompetenza dell'Autorità ai sensi dell'art. 2 del Regolamento, non può essere accolta neanche qualora venga intesa, nell'ottica del *favor utentis*, quale richiesta di indennizzo per interruzione del servizio disciplinata dall'articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore il quale, ai sensi

dell'art. 1218 c.c., è tenuto al risarcimento se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Lo stesso art. 6 del Regolamento sugli indennizzi esclude l'indennizzo per l'interruzione del servizio per motivi tecnici non imputabili all'operatore nonché nel caso in cui il malfunzionamento sia conseguente ad eventi eccezionali o calamità naturali qualora il gestore dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi.

Nel caso di specie, la documentazione depositata dal gestore convenuto relativamente alla gestione del guasto e alla relativa problematica - non specificatamente contestata dall'istante e, pertanto, acquisita come elemento probatorio ai sensi dell'art. 115 c.p.c. - riporta le interlocuzioni tra quest'ultimo e il fornitore di servizi TwT S.p.A.. Da tali documenti emerge come Visitel abbia provveduto ad allertare immediatamente il proprio fornitore per il tramite della piattaforma WLR con nota di data 29.12.2020 avente protocollo n. 2325427. Ed, infatti, in data successiva, 30.12.2020, è stato aperto relativo ticket n. 31979707 per la risoluzione del guasto in essere. Si precisa che le interlocuzioni presenti a protocollo evidenziano il costante e sollecito monitoraggio da parte di Visitel per la risoluzione del guasto segnalato. Il problema rilevato ha evidenziato immediatamente la necessità di un lavoro complesso, rivelatosi, poi, più grave di quanto inizialmente congetturato. In un primo tempo era stata, infatti, ipotizzata dalla Direzione Nord Est di Tim (avente competenza esclusiva nella tipologia di interventi resisi necessari) una soluzione al 07.01.2021 (prot. n. 2326713 di data 31/12/2020) rilevando un danno, causato dalle avverse condizioni meteo, avente dicitura "Guasto cavo box 2d2 e box 1 d2 guaste coppie in corto e a terra". Successivamente è stato appurato che il guasto, localizzato in trincea in prossimità dell'armadio 23, ha coinvolto il cavo e il testarmadio dello stesso richiedendone la sostituzione con ciò portando la data attesa per la risoluzione del guasto al 19/01/2021. Con protocollo n. 2339041 di data 18/01/2021 viene riportato da TWT il riscontro ricevuto da TIM, direzione Nord Est, che testimonia come anche TIM si sia adoperata per la riattivazione del servizio, e che di seguito si produce: "siamo intervenuti anche sabato per completare il lavoro come programmato. Abbiamo riscontrato ulteriori lesioni da fulminazione a circa 600 m. a valle dell'armadio, precedentemente mascherate dal primo guasto vicino all'armadio stesso. Stiamo procedendo con ulteriori scavi. La zona degli scavi attuali si trova in prossimità della rete primaria di erogazione del gas ad alta pressione per la zona industriale. Dovremmo farci autorizzare da SNAM e scavare in presenza di loro sorvegliante dopo picchettamento e sottoscrizione del nulla osta con prescrizioni di sicurezza. Abbiamo inoltrato la richiesta sabato, ma ovviamente solo oggi avremo risposta. Dovremo sostituire un limitato tratto di cavo da 200cp". A chiusura, il guasto è stato catalogato dal gestore TIM, titolare delle operazioni di ripristino, come di seguito (prot. n. 2340322 19/01/2021): "Classificazione Tecnica: Rete Primaria Causa: CAUSA FORZA MAGGIORE Causa DTI: FULMINAZIONE Centrale: CIVIDALE DEL FRIULI B".

Alla luce di quanto sopra riportato, risulta evidente che la causa dell'interruzione è derivata da problemi tecnici ed eventi eccezionali/calamità naturali, come sopra dettagliatamente riportati, non imputabili all'operatore convenuto, considerato, altresì, che lo stesso, a fronte dell'oggettiva gravità del guasto e delle criticità incontrate ha sempre monitorato la situazione sollecitando al fornitore l'urgente ripristino del servizio. Si valuta, inoltre, che la tempistica per la sua soluzione sia congrua date le problematiche occorse in corso di lavorazione. Si ritiene, pertanto, che nessuna responsabilità possa essere addebitata al gestore convenuto con conseguente rigetto dell'istanza.

Tutto ciò premesso, in fatto e in diritto

DELIBERA

Articolo 1

Articolo 1

1. di rigettare l'istanza avanzata dalla società xxxxxxxxxx nei confronti di Visitel S.r.l.

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.

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 sui siti *web* del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.