

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 05/2023

Estratto del processo verbale della seduta n. 03 del 24 marzo 2023

Oggetto: Definizione della controversia
Europe B.V. GU14/565788/2022

/ SkyDSL

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il componente

Cristina Vescul

Assenti:

il Vicepresidente

Antonella Eloisa Gatta

Verbalizza

Roberta Sartor

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

IL COMITATO

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. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emissione 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*”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “*definizione delle controversie*”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l'istanza del 18/11/2022, del
0328946 del 18/11/2022;

acquisita con protocollo n.

VISTI tutti gli atti del procedimento;

1. Posizione dell'istante.

Parte istante lamenta la mancanza del servizio internet, nello specifico il servizio satellitare utilizzato per dare connettività wifi ad un paesino nel Comune di . In particolare, dalla documentazione agli atti acquisita nel corso dell'istruttoria e in sede di prima istanza di conciliazione (UG/559505/2022), l'istante riferisce che dopo aver ricevuto, in data 03.03.2022, la comunicazione dal gestore convenuto di interruzione del servizio internet, con reclamo del 29.03.2022, perdurando il disservizio da oltre un mese, sollecitava il gestore al ripristino dello stesso (cfr. email istante del 29.03.2022).

L'istante ha più volte segnalato via mail e telefonicamente il disservizio ricevendo da parte del gestore risposte vaghe e non risolutive della problematica (cfr reclami e mail dd. 29.03.22, 01.04.22, comunicazione gestore d.d. 01.09.22 e dd. 26.09.22); dopo aver provveduto al pagamento della fattura n. 543 emessa in data 18.02.22 (periodo 23.02.22-23.03.22), con comunicazione del 01.04.22, ha anticipato al gestore la sospensione del pagamento delle fatture di prossima emissione, fino al ripristino del servizio.

L'istante, con comunicazione del 31.08.2022, richiamandosi all'assenza del servizio internet dalla fine di febbraio 2022, ai diversi reclami presentati al gestore in data 29.03.22 e 01.04.2022, alla necessaria sostituzione del router segnalata dalla convenuta in data 28.05.2022 e mai eseguita nonostante i ripetuti contatti telefonici, ha chiesto la cessazione del servizio per inadempienza dell'operatore e il rimborso della fattura n. 543 per inutilizzo del servizio.

L'istante ha restituito il decoder satellitare in data 06.10.2022. (cfr. doc. istante).

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti richiede:

- 1) il rimborso/annullamento delle fatture pervenute a partire dal mese di marzo 2022 per non aver utilizzato il servizio;
- 2) la chiusura del contratto.

2. Posizione dell'operatore.

L'operatore non si è presentato in sede di udienza di conciliazione e non ha prodotto alcuna memoria in merito alla presente contestazione non comparendo neanche in udienza di discussione.

3. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al procedimento di parte convenuta e vista l'assenza di qualsivoglia documentazione prodotta da parte di quest'ultima, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante, sia nella precedente fase di conciliazione che nel successivo procedimento di definizione.

Sempre in via preliminare, sulla richiesta sub 2) di parte istante, deve dichiararsi la cessazione della materia del contendere, risultando agli atti che la stessa, è stata disattivata in data 22.09.2022 (cfr e mail gestore dd. 01.09.2022 e 26.02.2022)

La richiesta di parte istante sub 1) è meritevole di accoglimento come di seguito precisato.

Il disservizio lamentato dall'utente a fine del mese di febbraio 2022 è stato confermato dal gestore che con email del 03.03.2022 riferiva: *"a causa di eventi geopolitici e di una nuova esigenza di sicurezza per le connessioni internet indipendenti, il nostro servizio clienti ha dovuto fare i conti con uno straordinario aumento del numero di chiamate..ci metteremo in contatto con lei il prima possibile"*.

L'istante ha poi effettuato numerose segnalazioni, sia telefoniche che scritte, in data 29/03/2022, 1/04/2022, 31/08/2022 e 5/09/2022 (cfr. doc.ti istante), alle quali l'operatore non ha fornito riscontri esaustivi e adeguatamente motivati affermando inizialmente *"si tratta di un problema tecnico localizzato che ha coinvolto la funzionalità del vostro router"* e inseguito *"la fattura risulta corretta poiché trattasi di un problema di hardware e non satellitare"*(cfr. e mail gestore del 01.09.2022 e 26.09.22).

Va precisato che l'utente ha diritto ad una fornitura regolare del servizio che nel caso concreto non è stata garantita, tanto da indurre l'istante a richiedere lo scioglimento del vincolo contrattuale per inadempienza del gestore, come correttamente inviato in data 31.08.2022 (cfr email del 31.08.2022 dell'istante)

Sul punto vi è un consolidato orientamento giurisprudenziale e dell'Autorità, per cui *"qualora l'utente lamenti il malfunzionamento/assenza 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 cause a lui non imputabili"*.

In mancanza di tale prova si desume che l'interruzione del servizio di connettività dati è da imputarsi alla responsabilità del gestore Skydsl che nel corso del procedimento non ha dato prova che la stessa non fosse allo stesso imputabile.

Inoltre, atteso che il contratto avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici è un contratto di somministrazione a carattere continuativo a prestazioni corrispettive, per cui il diritto a pretendere la controprestazione del pagamento del prezzo da parte dell'utente presuppone la regolare fornitura del servizio che di fatto non è stata fornita a partire dalla fine di febbraio 2022 (cfr. email istante del 31.08.2022), data non contestata dalla convenuta che con comunicazione del 03.03.2022 ha confermato l'interruzione del servizio internet (cfr. email convenuta del 03.03.2022).

Quindi in accoglimento della richiesta sub 1) di parte istante, a fronte della mancata erogazione del servizio, l'operatore convenuto è tenuto a procedere al rimborso/storno, previo riconteggio, delle fatture emesse per il periodo dal 28.02.2022 fino alla fine del ciclo di fatturazione a seguito della richiesta di disdetta del 31.08.2022, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, con ritiro dell'eventuale recupero del credito, non dovuto, a propria cura e spese.

Seppur non espressamente richiesto da parte istante pare doveroso riconoscere, come anche previsto al punto III I.1.2. *"Contenuto e qualificazione delle istanze"* delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche approvate dall'Agcom, con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, la liquidazione, in favore dell'istante, dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi, nella misura di euro 12,00.- pro die.

In ragione di ciò, l'istante ha diritto alla liquidazione dell'importo complessivo di euro 2.220,00.- (*duemiladuecentoventi/00*) pari a euro 12,00.- x 185 giorni, calcolati dal 28.02.2022 (*dies a quo*) al 31.08.2022 (*dies a quem* quale data di richiesta di disdetta del contratto e quindi manifestazione di volontà dell'istante di non voler più utilizzare il servizio internet).

Per le argomentazioni su esposte in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

in accoglimento dell'istanza presentata dal _____ per le motivazioni di cui in premessa:

1. La società SkyDSL Europe B.V. è tenuta:

a) al rimborso/storno, previo ricalcolo, delle fatture emesse dal 28.02.2022 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, con relativa regolarizzazione della posizione contabile - amministrativo e ritiro dell'eventuale pratica di recupero del credito a propria cura e spese nonché alla corresponsione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza;

b) alla corresponsione dell'importo di euro 2.220,00.- (*duemiladuecentoventi/00*) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio di cui al combinato disposto degli art. 6, comma 1 e 13, comma 3, del Regolamento indennizzi, con corresponsione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza.

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 sui siti *web* del Co.Re. Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

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.