Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 9 del 29 gennaio 2016

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [redacted] [redacted] /Italiacom.net [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

DELIBERAZIONE
n. 9 del 29 gennaio 2016

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 45 del 4 febbraio 2015 con cui il Sig. [redacted] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Italiacom.net [redacted] (di seguito, per brevità, Italiacom.net) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 12 febbraio 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestatario delle utenze di telefonia fisse residenziali n. [redacted] e n. [redacted] con l'operatore Italiacom.net, lamenta l'arbitraria interruzione del servizio telefonico (voce e ADSL), in assenza di preavviso, nel periodo 3 aprile 2014 – 8 giugno 2014.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 10 settembre 2013 l'istante sottoscriveva, per le utenze *de quibus*, un contratto denominato "Ultratutto" con l'operatore Italiacom.net per la fornitura dei servizi voce e ADSL.

L'istante riferisce di aver constatato fin da subito un'erogazione discontinua da parte dell'operatore Italiacom.net dei servizi telefonici ed internet, tanto che in data 24 gennaio 2014, il Sig. [redacted], riscontrata l'assenza di connessione del servizio ADSL, segnalava detto disservizio all'operatore.

Nel marzo 2014 l'istante, insoddisfatto della qualità del servizio, faceva richiesta di passaggio, per le proprie linee, ad altro operatore.

Riferisce l'istante che, in data 3 aprile 2014, il servizio sulle proprie utenze subiva completa interruzione e che veniva ripristinato solo in data 9 giugno 2014, in corrispondenza del passaggio ad altro operatore. Riferisce, inoltre, che l'operatore, in data 22 maggio 2014, prelevava dal suo conto corrente bancario, senza "nessun valido titolo", l'importo di euro 391,77.

Riferisce l'istante che, in data 23 aprile 2014, a mezzo di lettera A/R., inviava all'operatore un formale reclamo, lamentando l'illegittimo prelievo ed i disservizi subiti; gli indirizzava poi ulteriori reclami telefonici e a mezzo e-mail, rimasti tutti inevasi. L'istante riferisce, infine, di aver provveduto a proprie spese alla restituzione di "tutte le apparecchiature" avute in dotazione dalla società Italiacom.net per la fruizione dei servizi.

In data 18 dicembre 2014, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, attesa la mancata adesione del gestore Italiacom.net.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. [redacted] ha chiesto:

1) lo "stralcio spese ingiustificate";

2) l'indennizzo per il disservizio subito, oltre che la mancata risposta ai reclami scritti effettuati.

La società Italiacom.net non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

La parte istante, nel rispetto dei termini procedimentali di cui sopra, ha prodotto, in data 12 marzo 2015, una memoria integrativa con la quale ha sostanzialmente ribadito la propria posizione, già espressa nell'istanza di definizione della controversia, specificando che le richieste d'indennizzo risultano

principalmente riferite al periodo d'interruzione totale, senza preavviso, dei servizi nel periodo 3 aprile 2014 - 9 giugno 2014, e alla mancata risposta ai reclami, il primo dei quali effettuato in data 23 aprile 2014.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare si rileva che la richiesta d'indennizzo attinente la mancata risposta ai reclami, di cui sopra, è da ritenersi improcedibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, con ciò violando il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra dunque sulla sospensione dei servizi nel periodo 3 aprile – 8 giugno 2014.

Nel merito:

Sulla sospensione del servizio sulle utenze n. [redacted] e n. [redacted]

Si premette, *in primis*, che l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Ai sensi della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nel caso in esame, l'istante ha dedotto la totale interruzione dei servizi sulle utenze a sé intestate nel periodo 4 aprile – 8 giugno 2014. La doglianza dell'istante è fondata e quindi meritevole di accoglimento.

Infatti, la società Italiacom.net non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla interruzione dei servizi sulle utenze *de quibus* nel periodo 3 aprile - 8 giugno 2014.

Pertanto, in assenza di prova contraria, si ritiene sussistere in capo all'operatore Italiacom.net una responsabilità contrattuale ex art. 1218 codice civile per i disservizi lamentati: si rileva, infatti, che l'interruzione totale dei servizi per complessivi 67 giorni, nel periodo 3 aprile – 8 giugno 2014 (giorno precedente al ripristino del servizio con altro operatore), è da imputarsi esclusivamente alla società Italiacom.net.

L'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo al gestore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base a quanto previsto dall'art. 4, comma 1, dell'Allegato A) alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale "*in caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*".

Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante nel caso di specie è pari all'importo di euro 1.005,00 (euro 7,50 *pro die* per ciascuna utenza x 67 giorni di disservizio).

Inoltre, a fronte della mancata fruizione dei servizi nel periodo 3 aprile –8 giugno 2014, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Italicom.net. L'istante ha altresì diritto allo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) emessa successivamente al 3 aprile 2014, data di inizio del disservizio, fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 29 gennaio 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 4 febbraio 2016 dal Sig. [redacted], una pronuncia con la quale si disponga che la società Italiacom.net [redacted] provveda:

1) a corrispondere al Sig. [redacted], mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 1.005,00, a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi;

b) euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno della fatturazione (o il rimborso di quanto fosse stato per essa già versato dall'istante) emessa successivamente al 3 aprile 2014 fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore, la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lett. a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini