



Determinazione dirigenziale n. 5 del 19 marzo 2015

Oggetto: definizione della controversia XXX/ ITALIACOM.NET XXX

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA 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*;

VISTA 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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 Assemblies 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 15.05.14, con cui la signora XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con ITALIACOM.NET XXX (di seguito, Italiacom.net), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 15.05.14 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza di telefonia fissa n. XXX rappresenta quanto segue:

- a) che in data 02.01.2014 è stata attivata la linea telefonica con l'operatore Italiacom.net;
- b) che la linea risultava operativa solo per le chiamate in uscita e comunque in modo non continuativo;
- c) che parte istante, al momento della richiesta di attivazione della linea, corrispondeva all'operatore la somma di € 178,90, comprensivi di €10,00 a titolo di contributo per la portabilità del numero;
- d) che parte istante, malata oncologica, necessita della linea anche per i contatti con l'ospedale.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. un indennizzo per danni morali e materiali;
2. la restituzione del contratto.

Nella memoria integrativa del 24.05.2014 parte istante precisava:

- a) che dal giorno 02.01.2014 la linea veniva attivata solo per le chiamate in uscita;

- b) che mediante alcuni sms l'operatore comunicava a parte istante per il servizio sarebbe stato attivato entro 48 ore e che Fastweb avrebbe rifiutato la portabilità.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento

Con riferimento alla richiesta di risarcimento dei danni morali e materiali avanzata dall'istante, occorre preliminarmente chiarire che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario. Pertanto qualunque domanda per i disagi e i danni subiti dall'utente deve essere dichiarata inammissibile in questa sede e correttamente interpretata quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione ai fatti oggetto del procedimento.

B) Nel merito.

B.1 La domanda dell'istante di cui al punto 1) risulta essere fondata e va accolta, come già precisato nelle considerazioni che concernono il rito, nei limiti di una richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo riconducibile ad una fattispecie di cui all'art. 19 comma 4 del Regolamento, mentre esula dalla competenza decisoria dell'organo scrivente qualsiasi riferimento a danni morali e materiali asseriti da parte istante.

La signora XXX dichiara che dal giorno della sottoscrizione del contratto con il gestore Italiacom.net avvenuto in data 02.01.2014 la linea risultava operativa solo per le chiamate in uscita e comunque in modo non continuativo. Precisa inoltre nella memoria integrativa di aver ricevuto dal gestore alcuni sms che la rassicuravano sulla risoluzione della problematica entro 48 ore, problematica riconducibile alla portabilità da precedente gestore.

La società Italiacom.net, che ha ritenuto di non produrre alcuna memoria difensiva nel presente procedimento, non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'impossibilità tecnica all'erogazione del servizio, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 del codice civile.

Alla luce delle predette motivazioni, in carenza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, deve ritenersi la responsabilità contrattuale del medesimo e fondato il riconoscimento di un indennizzo in capo all'istante.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo

e da quanto in atti non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore Italiacom.net vigente al tempo del disservizio.

Mentre il *dies a quo* del disservizio è inequivocabilmente quello della attivazione della linea dichiarata da parte istante, il *dies ad quem*, in carenza di elementi atti a chiarire quando e se il sopracitato disservizio sia stato risolto, può essere individuato nella data di avvio da parte dell'istante del presente procedimento, stante che nel ricorso introduttivo parte istante dichiara che "la linea funziona solo per chiamare".

Dal 2 gennaio 2014 al 15 maggio 2014 si contano 133 giorni.

L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di interruzione del servizio è quello previsto dall'art. 5, comma 2 della delibera 73/11/CONS secondo cui "*in caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio ... gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*".

Pertanto l'indennizzo da riconoscersi all'istante è pari a € 332,50 (€ 2,50 x gg 133).

B.2 Si deve invece evidenziare l'inammissibilità della domanda avanzata dall'istante di cui al punto 2). Infatti la richiesta di "restituzione del contratto" è formulata in modo generico e non è chiaro all'organo scrivente quale sia l'intento perseguito.

C) Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla signora XXX, residente in XXX, nei confronti di Italiacom.net XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

Corrispondere alla signora XXX la somma complessiva di € 332,50 quale indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 50,00;

Respingere la richiesta dell'istante di restituzione del contratto.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente
Dott. Nicola Princi

VISTO
Il Direttore
Dott. Domenico Tomatis