CORECOM Sicilia

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/578211/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - WithU (Europe Energy S.p.A.)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente 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;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l'incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° "Segreteria Corecom" della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 12/01/2023 acquisita con protocollo n. 0008025 del 12/01/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'utente, XXXX XXXX, (di seguito Istante o Utente), in relazione al servizio di telefonia fissa, di tipo privato, numero contratto XXXXXXXX, nell'istanza introduttiva del procedimento, dichiara quanto segue. "Dal giorno 02/12/2022 la società non eroga più il servizio internet. Ho ripetutamente tentato di contattare il call

center senza nessun risultato, ho provveduto ad inviare più volte email al servizio clienti senza nessun risultato. A questo punto, visto l'assenza di un interlocutore, ho provveduto alla stipula di un altro contratto con TIM. L'istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) disdetta del contratto; 2) rimborso per la mancanza della fornitura.

WithU (Europe Energy S.p.A.) (di seguito WithU o Operatore), non ha presenziato al tentativo obbligatorio di conciliazione, nè all'udienza di discussione ed inoltre non ha depositato memorie difensive.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. In via preliminare è d'obbligo evidenziare che l'operatore, stante l'assenza di memorie difensive, non ha chiarito la propria posizione ai fini di escludere proprie responsabilità in relazione ai disservizi lamentati. Inoltre l'operatore non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione e neppure all'udienza di discussione fissata per il giorno 27/03/2023, seppure regolarmente convocato. In tali circostanze, ovvero qualora l'operatore non svolga alcuna attività difensiva, deve farsi applicazione di quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c. come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti non specificamente contestati dalla parte costituita. Infatti, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c. Posto quanto sopra e passando al merito della controversia, l'istante contesta la mancata erogazione del servizio internet a far data dal 2 dicembre 2022 fino alla migrazione dell'utenza presso altro operatore, avvenuta il 24 dicembre 2022, informazione questa acquisita in sede di udienza di discussione da parte dell'istante. Ora, con riferimento alla richiesta di cui al punto 1), la stessa si ritiene non accoglibile, in quanto l'istante non ha depositato in atti la formale richiesta di disdetta del contratto inoltrata all'operatore, pertanto in assenza di tale documentazione non se ne può richiedere il relativo adempimento. In relazione invece alla richiesta di cui al punto 2) l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per mancata erogazione del servizio internet, per un importo complessivo di euro 132,00, quantificato moltiplicando 6 euro per 22 giorni di disservizio, calcolati dal giorno 2/12/2022, giorno di inizio disservizio, fino al giorno di migrazione dell'utenza 24/12/2022, oltre lo storno e/o il rimborso dei costi fatturati in relazione al sevizio internet nel periodo oggetto di interruzione. Inoltre, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli, in applicazione delle Linee guida di cui alla delibera 276/13/CONS ed anche tenuto conto del contegno dell'operatore nel caso di specie, nella considerazione che i ripetuti reclami inoltrati dall'utente sono rimasti privi di riscontro da parte dell'operatore, si ritiene che lo stesso sia tenuto a corrispondere un indennizzo, ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi di cui alla già citata delibera 347/18/CONS, di euro 25,00 quantificato moltiplicando 2,50 per 10 giorni, calcolati dal 3 dicembre 2022, data del primo reclamo, fino al 12 gennaio 2023, data di deposito dell'istanza di definizione, dedotti i 30 giorni quale termine massimo previsto per la risposta ai reclami.

DETERMINA

- WithU (Europe Energy S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/01/2023, è tenuta a :1) corrispondere un indennizzo di euro 132,00 (centotrentadue/00), ai sensi dell'art. 6 comma 1 del Regolamento Indennizzi allegato A alla delibera 347/18/CONS; 2) corrispondere un indennizzo di euro 25,00 (venticinque/00), ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi; 3) storno e/o rimborso dei costi fatturati in relazione al sevizio internet nel periodo oggetto di interruzione (2 dicembre 2022 - 24 dicembre 2022).

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Gianpaolo Simone