

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DETERMINAZIONE n° 86 del 1 agosto 2014 procedimento GU14 n° 47/14

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED]

IL DIRIGENTE

VISTA la L. n. 481/1995, “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la L. n. 249/1997 “Istituzione dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTO l’art. 84 del D.lgs 259/1993, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

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 Assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, sottoscritto in data 04 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 Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS [REDACTED] in data 10 Marzo 2014 ed acquisita in pari data al prot. n. 5177;

RISCONTRATO che con la suddetta istanza l’utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la compagnia telefonica Noverca, nei cui confronti ha chiesto “... l’indennizzo di euro 250,00 a fronte di un risarcimento di euro 10,00 offerto da Noverca” a causa della asserito malfunzionamento della propria linea telefonica, sia voce che ADSL nei giorni 18/11/2013 e 09/12/2013;

VISTA la nota del 25 marzo 2014 prot. n. 6364 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15, comma 2 della citata Delibera AGCOM, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi alla relativa udienza di discussione in data 27 giugno 2014, successivamente rinviata al 28/07/2014;

CONSIDERATO che a seguito dell'avvio del procedimento Noverca, non ha ritenuto di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 28/07/2014, dal quale il responsabile del procedimento dà atto della non comparizione dell'operatore Noverca e dell'impossibilità di raggiungere un accordo tra le parti presenti;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

I) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, emerge che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso malfunzionamento della linea telefonica.

II.a) Sul malfunzionamento del servizio voce e ADSL.

Preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, a fronte di quanto asserito dall'istante, relativamente al malfunzionamento del servizio voce, poiché l'operatore Novercal non ha fornito alcuna giustificazione tecnico giuridica relativamente a tale disservizio, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 del regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11, trattandosi di un contratto business, che prevede che in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, è dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 10,00 per ogni giorno di interruzione. Pertanto, si ritiene che l'indennizzo che dovrà essere corrisposto è pari ad euro 40,00, calcolato, tenendo conto dell'interruzione del servizio fonia nei giorni 18/11/2013 e 09/12/2013, (gg. 2*10,00*2 pro die).

II.b) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere; del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione [REDACTED]

VISTO l'art. 19, comma 7, allegato A della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa di supporto al Corecom la definizione di controversie di modesta entità che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro al dirigente;

VISTA la relazione istruttoria e la proposta del responsabile del procedimento;

DISPONE

L'accoglimento delle richieste formulate dall'[REDACTED] disponendo a carico della società Noverca di:

- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 40,00 euro (quaranta/00) a titolo di indennizzo per malf funzionamento del servizio fonia, per i motivi di cui al capo IIa);
- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese di procedura per i motivi di cui al capo IIb).

Le sole somme determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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 ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

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 deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Dirigente
Dott.ssa Michela Leacche

