

**DELIBERA N. 39/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / VOIPTEL XXX**

**(GU14/512005/2022)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 15/09/2022;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/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. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 25/03/2022 acquisita con protocollo n. 010XX74 del 25/03/2022;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 15/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione dell'11/03/2022, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 25/03/2022 nei confronti della società Voiptel XXX (di seguito Voiptel), lamentando quanto segue.

Sin dall'attivazione del contratto, nel 2020, avanzava numerosi reclami, almeno una volta al mese, sia tramite ticket, sia via e-mail, segnalando la mancanza di connessione e di linea, ma le problematiche non venivano risolte dall'operatore, se non momentaneamente.

Poiché tali disservizi creavano notevoli danni all'attività economica svolta, migrava verso altro operatore.

Pertanto, contesta l'addebito delle penali per recesso anticipato, in quanto il recesso è stato causato dai disservizi imputabili all'operatore.

Ciò premesso, l'istante richiede:

- a) rimborso dell'importo di euro 3.000, a titolo di indennizzo per un servizio che non ha mai funzionato, ma che è sempre stato regolarmente pagato;
- b) storno integrale della fattura 2022-00XX52, pari ad euro 696,75;
- c) chiusura del contratto in esenzione spese, come già richiesto a mezzo pec.

## **2. La posizione dell'operatore**

Voiptel non ha prodotto, a supporto della propria posizione, nè memoria difensiva nè alcuna documentazione entro il termine di cui all'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante sono parzialmente accoglibili, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre evidenziare:

- come, attesa la mancata produzione, da parte di Voiptel, di memoria difensiva e di qualsivoglia documentazione, l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da parte istante;

- come debba trovare applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita";

- come, in linea con la costante applicazione di tale principio (cfr. da ultimo delibera Agcom 258/20/CIR), anche questo Corecom (ex multis, delibera n. 115/2020 e determina n. 3/2017) abbia chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, debba affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c..

Ciò premesso, la domanda sub a), intesa come richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi, può essere accolta, seppur rimodulata nel quantum debeat.

L'istante produce a fascicolo:

- “Trouble tickets“, nel quale sono indicati in successione temporale, dal 15/05/2020 al 03/11/2021, i ticket, aperti e chiusi, relativi ai riferiti disservizi;

- mail di reclamo inviate all’operatore, dal 18/02/2021 al 3/11/2021, vertenti sui medesimi disservizi.

Ebbene, da tale documentazione, che, come detto, non risulta essere stata minimamente contestata dall’operatore, emerge che gli episodi di lamentato disservizio (voce e/o dati) risultano essere i seguenti:

1) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi in data 15/05/2020 (non risultano informazioni in ordine all’effettiva durata dello stesso);

2) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi dal 26/11/2020 (data di apertura del ticket) al 03/12/2020 (data di chiusura del ticket), per un totale di 8 giorni;

3) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi dal 03/03/2021 (data di apertura del ticket) al 04/03/2021 (data di chiusura del ticket), per un totale di 2 giorni;

4) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi il 07/4/2021 (data di apertura del ticket) e risolto lo stesso giorno (chiusura del ticket), pari ad 1 giorno;

5) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi dal 08/04/2021 (data di apertura del ticket) al 19/04/2021 (data di chiusura del ticket), per un totale di 12 giorni;

6) disservizio relativo alla linea voce, verificatosi dal 14/05/2021 (data di apertura del ticket) al 17/05/2021 (data di chiusura del ticket), per un totale di 4 giorni;

7) disservizio relativo alla connessione ad Internet e alla linea voce, verificatosi il 19/05/2021 (data di apertura del ticket) e risolto lo stesso giorno, pari ad 1 giorno;

8) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi dal 07/07/2021 (data di apertura del ticket) al 08/07/2021 (come indicato nel ticket di chiusura del 19/07/2021), per un totale di 2 giorni;

9) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi dal 04/08/2021 (data di apertura del ticket) al 05/08/2021 (data di chiusura del ticket), per un totale di 2 giorni;

10) disservizio relativo alla connessione ad Internet, verificatosi dal 01/09/2021 (data di apertura del ticket) al 03/09/2022 (come desumibile dal ticket di chiusura del 06/09/2021), per un totale di 3 giorni;

11) disservizio relativo alla linea voce, verificatosi il 04/10/2021, come da mail inoltrata all’operatore in pari data (non risultano informazioni in ordine all’effettiva durata dello stesso);

12) disservizio da intendersi relativo alla connessione ad Internet ed alla linea voce (non risultando ulteriori specificazioni in merito), verificatosi il 06/10/2021, come da mail inoltrata all'operatore in pari data (non risultano informazioni neppure in ordine all'effettiva durata dello stesso);

13) disservizio relativo alla connessione ad Internet ed alla linea voce (come desumibile da mail inoltrata all'operatore in data 03/11/2021), verificatosi il 03/11/2021 (data di apertura del ticket) e risolto lo stesso giorno (come desumibile dal ticket di chiusura del 05/11/2021), pari ad 1 giorno.

Richiamato il principio generale per cui "I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (art. 3, comma 4, allegato A alla delibera 179/03/CSP) e ribadito che, rispetto alla fattispecie in esame, l'operatore non risulta avere assolto alcun onere probatorio in ordine alla dimostrazione che i disservizi sono dipesi da cause ad esso non imputabili, deve dunque concludersi che i pregiudizi lamentati siano stati effettivamente subiti dall'istante (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 156/2020), al quale dovranno dunque essere corrisposti i seguenti indennizzi:

- rispetto all'episodio di disservizio sub 1), euro 12 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 1 g x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 2), euro 96 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 8 gg x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 3), euro 24 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 2 gg x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 4), euro 12 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 1 g x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 5), euro 144 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 12 gg x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 6), euro 48 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 4 gg x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 7), euro 24 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 2 (voce + dati) x 1 g x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 8), euro 24 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 2 gg x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 9), euro 24 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 2 gg x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 10), euro 36 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 3 gg x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 11), euro 12 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 1 g x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 12), euro 24 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 2 (voce + dati) x 1 g x 2 (utenza affari));

- rispetto all'episodio di disservizio sub 13), euro 24 ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x 2 (voce + dati) x 1 g x 2 (utenza affari)),

per un importo complessivo pari ad euro 504 (cinquecentoquattro/00).

La domanda sub b) merita accoglimento, stante i molteplici disservizi patiti dall'istante, analiticamente evidenziati in occasione della trattazione della richiesta sub a).

L'operatore è, dunque, tenuto a stornare dalla fattura di chiusura n. 2022-00XX52, emessa il 01/02/2022, i costi per recesso anticipato addebitati all'istante.

La domanda sub c) non merita accoglimento, risultando essere già stata soddisfatta alla luce dell'avvenuta emissione, in data 01/02/2022, della suddetta fattura di chiusura.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

## DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Voiptel XXX per le motivazioni di cui in premessa.

2. Voiptel XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

1. euro 504,00 (cinquecentoquattro/00), a norma dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

3. Voiptel XXX è tenuta, inoltre, a stornare dalla fattura di chiusura n. 2022-00XX52, emessa il 01/02/2022, i costi per recesso anticipato addebitati all'istante.

4. Voiptel XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 15/09/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi