



Determinazione dirigenziale n. 7 /2019

Definizione della controversia XXX/Siportal S.r.l. - pratica n. 2016/2012/GU14

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d’ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 24/03/2016 con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Siportal S.r.l., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 24/03/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Siportal S.r.l. (da qui in seguito Siportal) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa ADSL.

1. La posizione dell'istante

XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Nel corso del 2013 XXX aveva contestato a Siportal reiterati malfunzionamenti parziali della connessione ADSL fornita da tale Operatore, manifestando espressamente l'intenzione di risolvere il rapporto poiché gli inconvenienti riscontrati rallentavano l'attività professionale di commercialista svolta dall'Utente, attività che necessita in particolare di un efficiente collegamento telematico con l'amministrazione finanziaria;

- In tale situazione Siportal proponeva all'istante un nuovo servizio e piano tariffario che a dire dell'Operatore avrebbe dovuto risolvere i problemi manifestatisi, grazie ad un aumento di potenza del segnale;

- La suddetta proposta di Siportal veniva accettata dall'Utente che sottoscriveva all'uopo il contratto del 14/01/2014, ma gli inconvenienti proseguivano anche successivamente a tale data, come riconosciuto espressamente dall'Operatore nella corrispondenza prodotta e in particolare nelle *email* 17/12/2014 e 18/02/2015 del responsabile vendite Siportal Dr. XXX, sicché in seguito

XXX nel giugno 2015 riteneva di risolvere unilateralmente il rapporto, pacificamente cessato e venuto meno sulla base di tale disdetta dell'Utente.

Sulla base di tutto quanto esposto XXX formula le seguenti richieste:

- i. indennizzo di € 500,00 per 100 giorni di malfunzionamento della connessione ADSL in forza del combinato disposto dell'art.5 co.2 e dell'art. 12 co. 2 Del. 73/11/CONS, che prevedono appunto un indennizzo per malfunzionamento di € 2,50 al giorno, da raddoppiarsi nel caso di utenza professionale ricorrente nella fattispecie;
- ii. rimborso delle spese di procedura, in particolare dei costi dell'assistenza legale cui l'istante ha fatto ricorso.

2. La posizione dell'operatore

Siportal, nelle memorie depositate e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Riferendosi al contratto 14/01/2014, l'Operatore ha riconosciuto esclusivamente diciotto giorni complessivi di disservizio non consecutivi, per i due reclami del 22/1/2014 e del 19/11/2014, effettuati appunto dall'Utente dopo la conclusione del nuovo contratto in data 14/01/2014 e relativamente ai quali l'Operatore produceva in atti i rispettivi Ticket per documentare la presa in carico dei reclami e la risoluzione dei relativi inconvenienti manifestatisi, producendo altresì le statistiche di connessione successive all'attivazione delle nuove modalità di somministrazione del servizio nel gennaio 2014;

- Per quanto riguarda peraltro il periodo antecedente al ridetto contratto 14/01/2014, nel corso del quale il rapporto con l'Operatore era già in corso e l'Utente aveva già lamentato malfunzionamenti del servizio, Siportal nelle memorie depositate dal proprio legale ometteva di prendere posizione a riguardo, in particolare rispetto alla circostanza che Siportal, riconosciuti tali inconvenienti, aveva proposto una modifica del rapporto che a dire dell'Operatore li avrebbe risolti;

- Nelle proprie difese, l'Operatore contestava infine da un lato che la risoluzione del contratto pacificamente avvenuta nel giugno 2015 potesse essere attribuita a suo fatto e colpa nonché, dall'altro lato, che nel caso di soccombenza dell'Operatore le spese potessero essere liquidate in favore dell'istante adottando i criteri stabiliti per le procedure giudiziali.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre in via preliminare, si rileva che all'udienza 18/1/2017 la legale dell'Utente ha eccepito l'inammissibilità della memoria di replica dell'Operatore 28/6/2016 deducendo la scadenza in data anteriore del relativo termine, il che è stato peraltro contestato dall'Operatore: a tale riguardo appare assorbente il rilievo che con la memoria contestata la difesa di Siportal si è limitata a ribadire argomentazioni già svolte in precedenza senza proporre alcuna deduzione inedita, sicché la contestata ammissibilità della ridetta memoria non riveste alcun concreto rilievo ai fini della definizione della vertenza e l'eccezione di inammissibilità proposta dall'Utente appare in ogni caso priva di rilevanza sul piano pratico, ai fini del decidere.

In merito alla richiesta di indennizzo per € 500,00 per 100 giorni di malfunzionamento della connessione ADSL utilizzata dall'Utente nell'esercizio di attività professionale, tale richiesta risulta fondata atteso anzitutto che nelle email 17/12/2014 e 18/02/2015 del responsabile vendite Siportal Dr. XXX veniva espressamente riconosciuto il persistere di "*problematiche di tipo infrastrutturale*" di cui si prospettava la possibile soluzione non prima del mese di giugno 2015, nonostante la modifica del servizio con potenziamento del segnale avvenuta con il nuovo contratto sottoscritto il 14/01/2014. Sempre con riferimento al periodo successivo al nuovo contratto 14/01/2014, in questa sede l'Operatore ha poi espressamente riconosciuto il verificarsi di 18 giorni complessivi di malfunzionamento con specifico riferimento ai due reclami del 22/1/2014 e del 19/11/2014. A fronte peraltro dei malfunzionamenti precedentemente lamentati dall'Utente nel 2013, quando tra le parti era già in essere un rapporto contrattuale e il segnale veniva pacificamente fornito con

potenza inferiore, l'Operatore ha ommesso di fornire alcuna prova del proprio regolare adempimento omettendo così di ottemperare al proprio onere probatorio inerente il regolare adempimento nel periodo anteriore alla stipula del nuovo contratto del 14/01/2014.

Alla luce di quanto sopra, la prospettazione di XXX di 100 giorni complessivi di malfunzionamento nel corso di tutto il rapporto intercorso sulla base dei due contratti succedutisi senza soluzione di continuità, oltre a risultare verosimile alla luce delle ammissioni dell'Operatore non è nemmeno contestata da Siportal per il periodo precedente al 14/01/2014, rispetto a cui l'Operatore non ha preso posizione, con conseguente applicabilità del principio sancito in linea generale dall'art.115 co. 1 c.p.c., secondo cui può ritenersi raggiunta la prova dei fatti allegati da parte attrice e non specificamente contestati dal convenuto. La liquidazione del ridetto indennizzo appare infine conforme altresì a un criterio equitativo, cui è consentito ricorrere in via residuale a fronte di un oggettivo principio di prova degli inconvenienti lamentati, quale la proposta di potenziamento del segnale formulata dall'Operatore, a seguito della quale era stato stipulato il già più volte ricordato contratto 14/01/2014, successivamente a cui come si è visto si sono peraltro manifestati ulteriori malfunzionamenti, espressamente riconosciuti e attribuiti dall'Operatore al persistere di "*problematiche di tipo infrastrutturale*";

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, atteso che in particolare Siportal – benché regolarmente avvisata – non è comparsa in occasione del tentativo di conciliazione 19/1/2016 quando era invece presente il difensore dell'istante, si dispone il rimborso di € 100,00 in favore di XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione, sulla base dei criteri adottati da questo Co.Re.Com. per la liquidazione delle spese in fattispecie in cui l'istante ha fatto ricorso alla difesa tecnica di un legale.

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento dell'istanza presentata da XXX nei confronti della società Siportal S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Siportal S.r.l. è tenuta:

- i. a versare in favore dell'Utente l'importo di € 500,00 (cinquecento/00) quale indennizzo corrispondente a 100 complessivi giorni di malfunzionamento della connessione ADSL fornita dall'Operatore, sulla base di € 2,50 al giorno ex art.5 co.2 Del. 73/11/CONS, da raddoppiarsi ex art. 12 co.2 della ricordata delibera trattandosi di utenza professionale e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. La società Siportal S.r.l. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 21 maggio 2019

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini

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 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
dott. Roberto Saini