

DETERMINAZIONE n. 4/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SNC DI XXX& C / TELECOM XXX**

IL DIRIGENTE

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*”;

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 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 delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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 “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l'istanza prot. n. 3515 del 9 settembre 20154 con cui la società utente XXX Snc chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom XXX (di seguito, per brevità, Telecom) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA la nota prot. n. 5655 del 29 dicembre 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 e dell'art. 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 25 febbraio 2016;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO, pertanto, il relativo verbale di udienza chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla Delibera n. 173/07/CONS)

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

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante ha lamentato la perdita del dominio di posta elettronica a seguito dell'adesione ad una proposta di modifica del piano tariffario da parte di Telecom.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento la società istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 5 marzo 2015 un'operatrice telefonica proponeva per conto di Telecom un cambio di piano tariffario "Linea Valore" con codice di registrazione n. 1240006;
- b. la stessa operatrice non informava l'utente che tale cambio di piano tariffario avrebbe comportato la perdita del dominio di posta elettronica e di fatto dal giorno 8 marzo 2015 la società XXX non ha più potuto inviare né ricevere posta;
- c. tale disservizio è stato fatto presente più volte al servizio clienti business della Telecom il quale ha fornito solo risposte vaghe con rassicurazione di trasmissione del reclamo agli uffici competenti e che la piattaforma avrebbe ripristinato il nuovo dominio in tempi non precisabili;
- d. solo in data 16 aprile 2015 è stato riattivato il vecchio dominio di posta elettronica;
- e. tale disservizio ha causato gravi danni che si sono ripercossi nel lavoro quotidiano e per questo motivo la società ha deciso di adire il Corecom, ma all'udienza di conciliazione del 6 luglio 2015, le parti non hanno raggiunto un accordo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. un equo risarcimento per i danni subiti.

2. La posizione dell'operatore

- 1 La Telecom con memoria, depositata nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione perché inammissibile ed infondata.

In particolare, la Telecom ha precisato quanto segue.

- a) in data 5 marzo 2015 la XXX Snc aderiva al piano tariffario "Linea Valore", come da *verbal order* allegato agli atti;
- b) nel corso della telefonata, l'operatrice di Telecom indicava alla società istante il nuovo dominio di posta elettronica;
- c) Telecom provvedeva a trasformare la linea ADSL in data 25 marzo 2015 come da schermata prodotta in atti;
- d) pertanto, fino alla suddetta data nessuna variazione è avvenuta sul "vecchio" dominio di posta elettronica;
- e) la Società utente ha indicato, nel formulario GU14 inoltrato al Corecom, quale data di inizio del disservizio quella dell'8.03.2015, ma tale data è frutto di un'errore di trascrizione, posto che nell'istanza UG, presentata in conciliazione, la XXX aveva indicato la diversa data dell'8.04.2015;
- f) in data 13.04.2015, la società utente contattava telefonicamente il servizio clienti lamentando la perdita del "vecchio" dominio e chiedendone la riattivazione;
- g) Telecom provvedeva, pertanto, a gestire il reclamo e a riattivare il "vecchio" dominio su linea fittizia 093413002XXX in data 16.04.2015, come da chiusura segnalazione depositata in atti;

In base a tale ricostruzione, l'operatore ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza poiché ha richiesto il risarcimento dei danni e non gli indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11/CONS.

Nel merito, ha chiesto il rigetto della domanda dell'istante perché non sussiste alcuna responsabilità di Telecom avendo la stessa provveduto al ripristino del vecchio dominio entro i termini indicati dalla Carta dei Servizi e della normativa contrattuale.

3. Motivazione della decisione

Si premette che la Società utente non ha partecipato all'udienza di discussione del 25 febbraio 2016, pertanto, l'udienza si è conclusa con un mancato accordo tra le parti per mancata comparizione dell'utente, a norma dell'art. 17 della delibera n. 173/07/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

A. Sul rito, in via preliminare.

E' orientamento ormai unanime dell'Autorità di Garanzia delle Comunicazione e dei Corecom che "Se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte" (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS; Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 8/2011).

Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accettarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, come nel caso in esame, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Sotto questo profilo, quindi, non viene accolta l'eccezione di inammissibilità formulata da Telecom.

Questo premesso, si rileva altresì che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, 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 Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

E', dunque, esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del giudice ordinario.

B. Nel merito.

La controversia verte sul disservizio inerente la perdita del dominio di posta elettronica a seguito dell'adesione dell'utente ad una modifica di un piano tariffario proposta da Telecom e sull'eventuale responsabilità dell'operatore per l'interruzione del servizio.

Dagli atti del procedimento è emerso che:

– nel corso della telefonata (*verbal order*) era stato indicato che sarebbe stato creato un nuovo dominio di posta elettronica;

– Telecom ha provveduto alla trasformazione della linea in data 25.03.2015 e non in data 8.03.2015 come sostiene l'utente, tanto è vero che nell'istanza UG il disservizio viene indicato dal 8.04.2015 al 16.04.2015;

– la società ricorrente ha reclamato telefonicamente in data 13.04.2015 e prima di tale data non risulta pervenuto alcun altro reclamo telefonico, né l'utente ha prodotto alcunché in merito, limitandosi a dichiarare di aver contattato il servizio clienti business;

– Telecom ha provveduto al ripristino del vecchio dominio in data 16.04.2015 come pacificamente ammesso dall'utente e come comprovato dalla chiusura del reclamo depositata in atti.

Alla luce di quanto sopra, non sussiste alcun profilo indennizzabile, in quanto non solo l'utente era stato avvisato della creazione di nuovo dominio di posta elettronica, ma la trasformazione è avvenuta il 25.03.2015 e nessun reclamo è pervenuto a Telecom prima del 13.04.2015. Pertanto, anche a voler considerare quanto accaduto una interruzione del servizio, Telecom era onerata esclusivamente di intervenire per ripristinare il servizio nei termini delle norme generali di contratto, ossia entro 48 ore dal giorno successivo alla segnalazione (ossia entro la fine del 15.04.2015). Al più, ammesso e non concesso che la Telecom avesse dovuto ripristinare il vecchio dominio di posta elettronica, risulterebbe il ritardo di 1 giorno, atteso che il ripristino è avvenuto il 16.04.2015.

Infine, in considerazione della non partecipazione della società utente all'udienza di definizione e del rigetto delle richieste avanzate dalla stessa, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

TUTTO CIO' PREMESSO IN MOTIVAZIONE;

DETERMINA

1. A definizione della controversia in esame di rigettare l'istanza presentata dalla XXX SNC DI XXX & C, con compensazione delle spese.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

3. 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.

4. Le parti sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Marche e dell'Autorità (www.agcom.it).

Ancona 4 luglio 2016

Il Dirigente
Maria Rosa Zampa