

DELIBERA N. 08 - 2024

**XXX/ COLT TECHNOLOGY SERVICES S.P.A.
(GU14/447089/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 27/03/2024;

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*” e s.m.i.;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 02/08/2021 acquisita con protocollo n. 0329501 del 02/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“ Buongiorno, con la presente si intende contestare le fatture intestate alla nostra società XXX, ocn XXX, e più precisamente: - Ft n. XXX del 01/10/2020 di €1.056,52 - Ft n. XXX del 01/10/2020 di €192,76 - Ft n. XXX del 01/11/2020 di €138,90 - Ft n. XXX del 01/11/2020 di €1.056,52 - Ft n. XXX del 01/12/2020 di €105,73 - Ft n. XXX del 01/12/2020 di €1.056,52 - Ft n. XXX del 01/01/2021 di €340,81 - Ft n. XXX del 01/03/2021 di € 26,17 in quanto ad ottobre 2020 abbiamo segnalato all'operatore Colt che il servizio era malfunzionante, per via delle performances inferiori al minimo garantito da contratto. Non essendoci stati miglioramenti in seguito, in data 1/12/2020 abbiamo comunicato via pec la disdetta di tutti i servizi attivi. Richiediamo pertanto l'emissione di una nota di credito a storno delle fatture emesse, che non riteniamo dovute per le motivazioni già riportate”.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede l'emissione di una nota di credito a storno delle fatture emesse da ottobre 2020 a gennaio 2021 per un totale di € 3.973,93.

Successivamente l'istante ha, altresì, depositato una memoria in cui ha sostanzialmente ribadito quanto già esposto nel formulario introduttivo, richiedendo, inoltre, il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito.

Premesso che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è quindi proponibile e ammissibile, si evidenzia preliminarmente nel merito che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze così come formulata dalla ricorrente nell'istanza di definizione; pertanto, nel caso di specie, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante possano meritare accoglimento nel modo che segue.

L'istruttoria condotta ha permesso, infatti, di appurare che, già al verificarsi dei primi disservizi, la società istante si era attivata tempestivamente provvedendo a segnalare, in data 28/10/2020, i problemi riscontrati in ordine alla insufficiente velocità di connessione; non ricevendo, però, dal servizio clienti risposte risolutive, XXX si determinava ben presto, in data 01.12.2020, ad inviare comunicazione di disdetta.

Ora, non avendo Colt provato neppure in corso di procedimento di avere fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (producendo ad esempio i tabulati di traffico), si ritiene sia possibile accogliere la richiesta avanzata da parte istante.

Poiché la segnalazione del disservizio è avvenuta in data 28/10/2020, si ritiene che il gestore debba stornare le fatture emesse a partire dal 1/11/2020 fino alla chiusura contrattuale, con ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese.

La richiesta di rimborso delle spese di procedura, infine, non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

La società Colt Technology Services spa, in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX srl è tenuta a:

- stornare e/o rimborsare, nel caso le somme siano state corrisposte, le fatture emesse a partire dal 1/11/2020 fino alla chiusura contrattuale, con ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese. Respinge la richiesta in ordine al rimborso delle spese di procedura.

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.

Torino, 27 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli