

DELIBERA 042/2024/CRL/UD del 01/03/2024
A. Gxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/645970/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/03/2024;

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*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di A. Gxxx del 21/11/2023 acquisita con protocollo n. 0298834 del 21/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 27 ottobre 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/640x70/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 15 novembre 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 21 novembre 2023, richiesta di definizione GU14/645x70/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: “L' operatore ha reso immodificabile unilateralmente e senza preavviso l' IP pubblico dell'utente che antecedentemente (da svariati anni) era modificabile riavviando il modem creando così 'problemi nelle attività lavorative da me svolte. Si fa presente che, sebbene tale funzionalità non sia espressamente menzionata nel contratto, fa parte dei requisiti impliciti del servizio il divieto da parte dell'operatore di mettere in essere azioni atte a danneggiare gli utenti specialmente senza informarli prima. Ciò e' sancito anche dalla normativa di qualità ISO9001 par. 8.2.3 a cui Tiscali aderisce. Considerato quanto esposto stiamo valutando la possibilità di presentare reclamo anche agli enti certificatori ISO9001 Il cambio operatore e' avvenuto il 27/10/2023.“ In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1) “che non mi venga addebitato il costo di una mensilità aggiuntiva prevista dopo la chiusura del contratto”; 2) “che mi venga rimborsata la quota di canone indebitamente prelevata dal mio conto tramite domiciliazione bancaria fino a fine dicembre 2023 essendo il servizio e' cessato il 27 ottobre 2023.”; 3) “di essere risarcito dei danni subiti nello svolgimento delle mie attività lavorative”; 4) “di essere risarcito delle spese di invio del modem in comodato d' uso a Tiscali”; 5) “di essere risarcito delle spese di attivazione della linea del nuovo operatore che non avrei sostenuto de fossi rimasto con Tiscali”. In data 04 gennaio 2024, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, l'istante ha scritto nel fascicolo documentale la seguente dichiarazione: “Si fa presente che il fatto che l'IP era diventato non modificabile era stato segnalato più volte telefonicamente a Tiscali dal sottoscritto e come risposta mi era stato detto che non era possibile tornare alla situazione precedente. D' altra parte il fatto che da oltre 10 anni l'IP poteva essere modificato dall' utente faceva supporre che questa fosse una caratteristica stabile della rete. Era abbastanza prevedibile che cambiando la situazione qualche utente subisse un danno. Per questo motivo si ribadisce che effettuare questa azione e non preavvisare gli utenti di questo costituisce una violazione ai requisiti impliciti del contratto (divieto di arrecare danni agli utenti, vedi norma ISO9001 par. 8.2.3)”

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del

Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...1. Il Servizio Il Cliente era titolare di un servizio Voce e dati su fibra denominato “UltraInternet Fibra” (in prosieguo, per brevità, “il Servizio”) (All. 1). Il Servizio veniva cessato in data 27/10/2023 a seguito della migrazione verso altro gestore (All. 2). 2. Modifica unilaterale dell’IP Sul punto, è doveroso precisare che la modalità di assegnazione dell’IP di connessione non costituisce una specifica presente nelle norme contrattuali accettate dal Cliente e nella Carta dei Servizi (All. A, B), né vi si fa riferimento nel sito di assistenza, all’indirizzo, <https://assistenza.tiscali.it/internettelefono/modem/guida/parametri-connessione/>, ove sono indicati i parametri di connessione. E’ pacifico che l’assegnazione degli IP di Tiscali per i clienti consumer avviene in modalità dinamica e infatti gli indirizzi statici costituiscono un prodotto a valore aggiunto destinato alla clientela business. Ciò premesso, è importante rilevare come la presunta “variazione” nella modalità di assegnazione dell’IP, oggetto della presente controversia non abbia influito in alcun modo sulla regolare fruizione del Servizio da parte del Cliente, come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati del traffico Voce registrati sui sistemi informatici Tiscali (All. 3, 4). In nessuna occasione, peraltro, risulta che l’Istante abbia segnalato alla Scrivente disservizi conseguenti alla mancata connessione, tali da giustificare l’attribuzione degli indennizzi richiesti in sede di conciliazione e di definizione.” 3. Conclusioni Per quanto sopra esposto, è evidente come Tiscali non sia stata inadempiente in alcun modo rispetto alle condizioni contrattuali sottoscritte dal Cliente ed abbia erogato il servizio regolarmente fin dalla sua attivazione. Si rigetta pertanto ogni pretesa avversa e si attende la definizione della controversia da parte di codesto preg.mo Corecom omissis ... “. In data 04 gennaio 2024, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2, del Regolamento, la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) ha scritto nel fascicolo documentale la seguente dichiarazione:” Si precisa inoltre che il contratto sottoscritto era ad uso consumer e non business”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito specificati. Le richieste 1) “che non mi venga addebitato il costo di una mensilità aggiuntiva prevista dopo la chiusura del contratto” e 2) “che mi venga rimborsata la quota di canone indebitamente prelevata dal mio conto tramite domiciliazione bancaria fino a fine dicembre 2023 essendo il servizio e' cessato il 27 ottobre 2023.” possono essere valutate congiuntamente e stralciate in quanto il ricorrente ha dichiarato che “... si possono eliminare in quanto Tiscali ha effettuato il relativo rimborso tramite bonifico. Rimangono da risolvere i rimanenti 3 punti”. (cfr. la dichiarazione del Sig. Gxxxxxa Axxxxxo inserita nel fascicolo documentale in data 22.12.2023). Alla luce di quanto emerso, le richieste di cui ai punti 1) e 2) non possono essere accolte. Per quanto riguarda le richieste 3) “di essere risarcito dei danni subiti nello svolgimento delle mie attività lavorative”; 4) “di essere risarcito delle spese di invio del

modem in comodato d' uso a Tiscali” e 5) “di essere risarcito delle spese di attivazione della linea del nuovo operatore che non avrei sostenuto se fossi rimasto con Tiscali”, le stesse non possono essere accolte in quanto, ai sensi dell’Art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, (L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.), l’oggetto della pronuncia esclude ogni tipologia di richiesta risarcitoria dato che l’Autorità è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, condannando l’operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra esposto, le richieste di cui ai punti 3), 4) e 5) sono rigettate e ritenute inammissibili poiché di natura risarcitoria. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Inoltre, le richieste di cui ai punti 3) e 5) non possono trovare accoglimento in quanto ai sensi dell’art. 14, comma 3, dell’Allegato B alla Delibera n.358/22/CONS (recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi "), "A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". Il richiamato art. 6, comma 1, dispone, in particolare, come nell’istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l’altro, i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l’oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le richieste di cui sopra non risultano formalizzate nel formulario UG/640x70/2023, ma solo nel formulario GU14/645x70/2023, pertanto sono rigettate e ritenute inammissibili. In merito alla richiesta di cui al punto 4), si specifica, inoltre, che il Corecom non può riconoscere all’istante alcun tipo di rimborso per le spese di consegna del modem, in quanto la trasmissione dell’hardware è avvenuto gratuitamente, ciò è riscontrabile dal timbro postale apposto sul documento depositato dal ricorrente nel fascicolo documentale (cfr. ricevuta spedizione inserita il 26.01.24 - risulta “fraz.55709 sez.12 €.0,00 20.11.2023 18:13”) Dalla documentazione depositata in atti, si rileva, infine, che il contratto è di tipo privato e che l’istante non ha fornito le prove in merito ai disservizi di connessione. Nello specifico non ha provato quanto asserito nella comunicazione inviata alla società in data 24.10.2023 e nei formulari (UG/640x70/2023 - GU14/645x70/2023), pertanto, ai sensi

dell'art.2697 c.c., non può essere riconosciuto al ricorrente alcun tipo di indennizzo. Il contratto è cessato, così come dichiarato dalle parti, a seguito di migrazione in data 27 ottobre 2023. Alla luce di quanto emerso, per tutti i motivi di fatto e di diritto sopra evidenziati, le richieste di cui ai punti 3), 4) e 5), formulate dall'istante, non possono essere accolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del Sig. A. Gxxx proposta nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. – Linkem Retail) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 01/03/2024

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini