AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 179/2024

XXXXX XXXXXXX / FASTWEB SPA
(GU14/597008/2023)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante "L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)"; VISTA la Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore ad interim della Sezione "Corecom Puglia" al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l'istanza di XXXXX XXXXXXX del 27/03/2023 acquisita con protocollo n. 0084571 del 27/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dipendente dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta che: «fatto sta, che successivamente all'attivazione della succitata linea telefonica il rapporto sinallagmatico seppur evolutosi senza alcuna problematica, ad oggi, e quindi da oltre 20 giorni, l'utenza telefonica in epigrafe indicata sta subendo un gravissimo disservizio che consta nell'impossibilità di poter effettuare chiamate in uscita, rendendo di fatto impossibile per l'utente utilizzare a pieno il servizio, telefonico oggetto del contratto telefonico sottoscritto». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. fornire riscontro alla presente; II. provvedere entro e non oltre il suddetto termine a rendere integralmente fruibile i servizi oggetto del contratto telefonico sottoscritto, in particolare la linea voce per le chiamate in uscita (08******5); III. provvedere senza ulteriore indugio a richiedere l'emissione di un provvedimento d'urgenza GU5, IV. trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente **** ****, la somma di euro; 850,00.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: «[…] In rito. 1.1. L'istanza, ancor prima che infondata, non è proponibile in questa sede per la seguente ragione. Il Sig. *****, in data 8.7.2022 aveva già introdotto un procedimento n. UG/537419/2022, conclusosi con un accordo, salvo poi introdurne un secondo in data 19.12.2022 - procedimento n. UG/573469/2022, con oggetto uguale al primo - peraltro senza offrire alcun elemento in punto di prova a sostegno delle proprie pretese (si tornerà nel prosieguo a trattare tale profilo). La Fastweb S.p.A. si era premurata di formulare l'eccezione di inammissibilità che, tuttavia, è rimasta priva di accoglimento poiché il conciliatore responsabile ha rilevato che i disservizi coprivano un arco di tempo successivo a quelli lamentati nel primo procedimento. Senonché, tale tesi non persuade e, quindi, la scrivente difesa ritiene di dover reiterare l'eccezione de qua anche in questa sede. Ed invero, le risultanze processuali del secondo procedimento consentono di affermare con assoluta certezza che il Sig. ***** non ha fornito il minimo riscontro in punto di prova dei disservizi sofferti, né tantomeno ha avanzato formali reclami alla Fastweb S.p.A. Non a caso, l'operatore, nel secondo procedimento UG aveva rappresentato che "Data la mancata presenza di ulteriori segnalazioni da voi effettuate per disservizi e malfunzionamenti, chiediamo cortesemente di fornirci maggiori evidenze al fine di poter effettuare le dovute verifiche. Verificando i consumi della sua linea, non si

riscontrano anomalie di funzionamenti". Il fatto che tale richiesta sia rimasta priva di riscontro da parte dell'utente, lascia concludere che i disservizi lamentati erano effettivamente solo quelli oggetto del procedimento n. UG/537419/2022 (il primo). Di qui l'eccezione di inammissibilità del procedimento n. UG/573469/2022, da riproporsi poiché un suo eventuale accoglimento non può che travolgere anche l'istanza GU14 avanzata dal Sig. *****, che a quel punto sarebbe da considerarsi improponibile. 1.2. L'evidente difetto in punto di prova, peraltro, vale a considerare l'istanza avversaria financo inammissibile, poiché il Sig. *****non indica quale sono i documenti che si allegano ed il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche sanziona tale tipo di mancanza, per l'appunto, con l'inammissibilità. 1.3. Ed ancora: si giunge ad analoga conclusione anche con riferimento alla richiesta di un provvedimento d'urgenza ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Non è chi non veda come la predetta richiesta sia stata introdotta nella presente procedura in maniera del tutto irrituale, ovverosia senza l'utilizzo del formulario GU5, così come prescritto dall'articolo in parola. Naturale conseguenza di tanto, è la pronuncia di inammissibilità del Corecom. 2. Nel merito. Posto il carattere assorbente dell'eccezione che precede, laddove la stessa dovesse ritenersi superata, l'istanza va comunque rigettata data la sua totale infondatezza. Corrisponde al vero, infatti che l'unico disservizio che risulta formalmente all'operatore è quello segnalato dal Sig. ***** nel luglio 2022 e tempestivamente risolto; dunque: sulla richiesta di cui si è dato conto sub (i), relativa al mancato riscontro, non si può non rilevare che la nota a mezzo pec in atti è sfornita di ricevuta di avvenuta consegna, quindi manca la prova che essa sia stata effettivamente inviata alla Fastweb S.p.A.. Ma poi, pur volendo prescindere da tale considerazione, la nota riporta la data del 14.11.2022 mentre il procedimento di conciliazione è stato instaurato il 19.12.2022, ovverosia ben prima della scadenza del termine di 45 giorni affinché potesse dirsi maturato "l'inadempimento" della Fastweb S.p.A. Della richiesta sub (ii), inerente al provvedimento di sospensione d'urgenza, si è già detto amplius nel paragrafo che precede. Resta da trattare quella sub (iii) sulla corresponsione dell'indennizzo. Ebbene, essa oltreché basata praticamente sul nulla è anche estremamente generica avuto riguardo alla classificazione e quantificazione dell'indennizzo. Invero, non è dato ben comprendere quale sia la fattispecie che il Sig. *****ritiene indennizzabile a fronte delle tipologie distintamente riconosciute dalla Del. n. 347/18/CONS. Così come sfugge alla scrivente difesa il criterio utilizzato da parte avversaria per pervenire alla quantificazione dell'indennizzo in Euro 850,00. Anche in tal caso, la Del. n. 347/18/CONS. per ogni tipologia di indennizzo offre precisi criteri di calcolo, proprio al fine di evitare richieste ad libitum che, a quel punto, si riverbererebbero a danno degli stessi operatori. V'è n'è abbastanza, dunque, affinché il Corecom, nella denegata ipotesi in cui dovesse rigettare l'eccezione di cui al punto 1, dichiari comunque l'infondatezza dell'istanza avversaria». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per l'inammissibilità o il rigetto totale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non si accoglie l'istanza di inammissibilità sollevata dall'operatore in quanto il presente procedimento concerne un disservizio intercorso in un arco di tempo successivo a quello lamentato nel primo procedimento UG/537419/2022 conclusosi con verbale di accordo. All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), "fornire riscontro", è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Parimenti, la domanda sub II) non rientra nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del citato Regolamento. La domanda sub III) risulta inammissibile posto che spetta alla parte proporre istanza GU5 ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. In merito alla domanda sub IV), "trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente **** ****, la somma di euro; 850,00" si osserva quanto segue. Malgrado la genericità della domanda, dalla descrizione dei fatti le uniche ipotesi riconducibili a ipotesi di indennizzo previste dall'All. A alla delibera n. 347118/CONS, recante il "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e o Operatori di comunicazioni elettroniche" risultano essere l'indennizzo ex art. 6 del Regolamento per malfunzionamento della linea dati e la fattispecie di cui all'art. 12 per mancata risposta al reclamo. Con riferimento alla prima fattispecie, l'istante lamenta con pec del 14/11/2022 che da oltre 20 giorni l'utenza telefonica "sta subendo un gravissimo disservizio che consta nell'impossibilità di poter effettuare chiamate in uscita". La richiesta così come formulata da parte istante nel caso di specie è generica e non circostanziata temporalmente, nemmeno nelle memorie di replica. Rilevante, inoltre, è la circostanza che nel procedimento UG/573469/2022 propedeutico alla presente definizione della controversia, l'operatore, dopo aver sollevato l'eccezione di inammissibilità in data 21/02/2023, scriveva alla parte istante: "Data la mancata presenza di ulteriori segnalazioni da voi effettuate per disservizi e malfunzionamenti, chiediamo cortesemente di fornirci maggiori evidenze al fine di poter effettuare le dovute verifiche. Verificando i consumi della sua linea, non si riscontrano anomalie di funzionamenti". A fronte di tale richiesta, parte istante rimaneva inerte. Pertanto la richiesta non può essere accolta in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur. In particolare, osta la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale di riferimento dell'asserito disservizio sulla linea oggetto di contestazione. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, si rammenta che l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che: «qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda» (Del. 3/11/CIR). È infatti onere dell'utente specificare, in relazione all'inadempimento dedotto,

ogni elemento utile per consentirne la valutazione, quale, ad esempio, l'arco temporale di riferimento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In difetto di tali indicazioni, le richieste non possono essere accolte. Con riferimento alla fattispecie di mancata risposta al reclamo, non è possibile concedere alcun indennizzo in quanto l'istante ha proposto il reclamo in data 14/11/2022 e ha presentato istanza UG in data 19/12/2022. Per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato, de facto, alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 30 0ttobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco