

DELIBERA N. 69/2025

**XXXXX XXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/728851/2025)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 26/05/2025;

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 XXXXX del 22/01/2025 acquisita con protocollo n. 0017829 del 22/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

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 e internet, rappresenta: «La Sig.ra XXXXXX XXXXX è stata cliente TISCALI per i servizi di traffico DATI con cod. cliente nr C309807 e contratto nr. C14K8587. Relativamente all'intercorso rapporto contrattuale, parte istante significa di aver riscontrato sulla linea in questione frequenti disservizi - interruzioni frequenti di connessione, connessione dati instabile e/o assente - il tutto con standard qualitativi del servizio ritenuti insufficienti e conseguente responsabilità del gestore per il cd. inadempimento contrattuale ex art. 1218 c.c. Sulla questione giova richiamare l'orientamento dell'AGCOM che ha più volte ribadito che "sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, e non riesca a risolvere il guasto in tempi ragionevoli, il tutto con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito". (Rif. Agcom Delibera n. 141/10/CIR; Agcom Delibera n. 3/10/CIR). V'è di più. Situazione di fatto peggiorata dal 02/2022 con linea completamente disservita. A nulla sono valse le ripetute richieste di assistenza. Ciò posto, stante tutto quanto specificato innanzi, si contesta altresì l'addebito arbitrario di costi/oneri in assenza dell'erogazione/fruizione dei servizi sia durante il malfunzionamento ma altresì post interruzione del 02/2022. Per le ragioni di cui innanzi, veniva incardinata la procedura di conciliazione UG/713759/2024 definita in data 24/12/2024 con verbale di mancato accordo prot. 0336813». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) cessazione del contratto in esenzione spese; II) storno integrale dell'eventuale debitoria pendente; III) rimborso dell'indebito incassato dal gestore post interruzione del servizio; IV) indennizzo per il malfunzionamento del servizio e per l'interruzione dello stesso da quantificarsi in base alle risultanze probatorie.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «Preliminarmente si rappresenta che le doglianze rappresentate da controparte nel formulario GU14 sono diverse da quelle esposte nel formulario UG (doc. 1). Ed invero, se nel formulario UG la Cliente lamenta un malfunzionamento del servizio a decorrere dal mese di novembre 2020 e un'interruzione dello stesso dal 01/02/2022, nel formulario GU14, controparte non ha indicato il periodo di decorrenza del malfunzionamento del servizio di cui all'UG, limitandosi a rappresentare genericamente che il malfunzionamento è presente nel corso del rapporto contrattuale e, tra le altre richieste, chiede in particolare al punto iii) il rimborso di quanto incassato dal Gestore post interruzione del servizio. Fatto salvo quanto

sopra, si rappresenta che l'oggetto della controversia di definizione e la relativa richiesta di cui al punto iii), sono inammissibile in questa sede in quanto non sono state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. A fortiori di quanto sopra esposto, si richiama l'attenzione su quanto disposto dalla: - Delibera 35/18 del Corecom Puglia: "In proposito, e in conformità alle linee guida diramate dall'Agcom, si deve pregiudizialmente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione perché, se così non fosse, si consentirebbe un indebito aggiramento del principio di obbligatorietà della fase conciliativa per nuove questioni"; - Delibera 2/17 del Corecom Lombardia: "Deve accogliersi l'eccezione dell'operatore in ordine alla inammissibilità delle domande avanzate dall'istante nei confronti del predetto operatore che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione"; Delibera 18/12 del Corecom Umbria: "Deve essere dichiarata irricevibile la nota dell'istante contenente domande relative a fatti nuovi non sottoposti al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione"; - Delibera 21/11 del Corecom Calabria: "Deve essere dichiarata inammissibile la domanda sollevata per la prima volta in sede di definizione della controversia, costituendo quindi ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione"; - Determinazione n. 15/10 del Corecom Umbria: "Deve essere rigettata per violazione del principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione la domanda proposta per la prima volta in sede di definizione della controversia". Fatta questa preliminare e doverosa precisazione, possiamo rappresentare brevemente quanto accaduto nel caso della sig.ra Xxxxxx. A riguardo, si significa che quanto lamentato dall'istante non trova riscontro con quanto risulta dall'analisi oggettiva dei sistemi informatici della Scrivente. Ed invero, a dire della Cliente, nel formulario UG, i malfunzionamenti si sarebbero verificati a partire dal 01/11/2020 fino ad una completa interruzione del servizio a far data dal 01/02/2022, tuttavia, l'analisi dei ticket generati a seguito delle segnalazioni fatte al Call Center (doc. 2), sconfessa tale assunto: 1. nell'anno 2020, la sig.ra Xxxxxx non ha mai contattato il Call Center per richieste di assistenza tecnica ma esclusivamente per richieste di carattere amministrativo nei soli giorni 30/11/2020 e 01/12/2020, come si evince chiaramente dal documento 2, relativo al riepilogo delle segnalazioni effettuate dalla Cliente al Servizio Assistenza con precisazione dell'oggetto delle chiamate. A riguardo, vale la pena porre l'attenzione su quanto disposto dalla: - Delibera n. 385/18 del Corecom Emilia-Romagna "Trova applicazione il consolidato principio che vuole che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del Cliente. Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" - Delibera n. 257/18 del Corecom Calabria "Secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile,

ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi". nell'anno 2021, la sig.ra Xxxxxx ha contattato il Call Center per richieste di assistenza tecnica in data: - 07/06/2021, per segnalare problemi di navigazione, riscontrati dall'operatore in ragione della presenza di un disservizio generale che ha impattato la zona di residenza della Cliente, tuttavia terminato nella medesima giornata (doc. 3), quindi risolto nel rispetto delle 120 ore previste dagli obiettivi di qualità della Scrivente quale tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti (doc. 4); - 08/06/2021, per segnalare disconnessioni e/o lentezza di navigazione; in tale occasione, il Servizio Assistenza, effettuate le consuete attività di assistenza praticabili da remoto, al fine di ottimizzare il segnale captato dall'apparato, rilevato comunque regolarmente connesso, ha proposto l'esecuzione di un intervento in loco di ripuntamento dell'apparato che, eventualmente, sarebbe stato in ogni caso solo migliorativo, posto che non c'era alcuna necessità di un intervento riparativo che sarebbe stato in ogni caso solo di un malfunzionamento. La Scrivente ha quindi posto in essere tutte le attività necessarie per eseguire il suddetto intervento, predisponendo in data 08/06/2021 un ordine di lavoro che si è concluso con esito positivo in data 11/06/2021, rilevando il miglior segnale possibile e parametri di connessione buoni: 12 Megabyte in Download e 3 Megabyte in Upload (doc. 5). Si precisa che la segnalazione è stata risolta nel rispetto delle 120 ore previste dagli obiettivi di qualità come tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti (doc. 4). Nell'anno 2022, alcuna interruzione del servizio dal 01/02/2022 risulta alla Scrivente né tantomeno è stata segnalata dalla Cliente. Ed invero, la sig.ra Xxxxxx ha contattato il Call Center per richieste di assistenza tecnica in data: - 25/03/2022, per segnalare problemi di connessione, risolti con un intervento tecnico in loco di sostituzione dell'apparato, eseguito con successo in data 26/03/2022 (doc. 6), ripristinando correttamente il servizio, nel rispetto delle 120 ore dalla segnalazione previste dagli obiettivi di qualità come tempo massimo per la riparazione dei malfunzionamenti (doc. 4). Vale la pena precisare che, la Scrivente, accordando un trattamento di maggior favore alla Cliente, si è fatta eccezionalmente carico del costo di € 48,00 relativo all'uscita del tecnico, posto contrattualmente a carico del Cliente (doc. 7), per ciascuno dei suddetti interventi (eseguiti l'11/06/2021 e il 26/03/2022). Nell'anno 2023, XXXXX XXXXX ha contattato il Call Center per richieste di assistenza tecnica in data: - 19/05/2023, per segnalare problemi di connessione; in tale occasione l'operatore, eseguite le opportune verifiche esperibili da remoto, ha comunicato alla Cliente la necessità di eseguire un intervento tecnico presso l'abitazione della Cliente dal costo di € 48,00, così come previsto dall'offerta e dalle condizioni generali di contratto (doc. 7), accettato dalla Cliente solo in data 30/05/2023. Ebbene, la Scrivente ha predisposto in data 30/05/2023 l'ordine di lavoro, tuttavia non eseguito in quanto dopo vari tentativi di contattato da parte del tecnico al fine di concordare con la Cliente il giorno e l'ora dell'intervento, la sig.ra Xxxxxx solo in data 20/06/2023 ha comunicato al tecnico di voler rifiutare l'intervento in quanto l'apparato funzionava (doc. 8). Alla luce di quanto è emerso dall'analisi oggettiva delle segnalazioni, è, pertanto, chiaro che alcuna responsabilità è imputabile alla Scrivente per le doglianze lamentate dalla sig.ra Xxxxxx. Per una maggiore chiarezza espositiva, vale la pena rappresentare che il contratto intestato

alla sig.ra Xxxxxx risulta cessato per morosità in data 28/10/2023. Ed invero, in ragione del perdurante stato di morosità della Cliente che, in data 22/09/2023, non aveva ancora effettuato il pagamento della fattura n. 23T0912803 di € 46,97, relativa ai mesi di giugno/luglio 2023, scaduta in data 26/06/2023 (doc. 9), la Scrivente, previi solleciti di pagamento e di preavviso di sospensione (doc. 10), del 24/07/2023, del 07/09/2023 e del 22/09/2023, solo in data 22/09/2023 ha provveduto a mettere in sospensione la Cliente conformemente alle condizioni generali di contratto e alla normativa di settore. Si precisa, altresì, che ad oggi risulta insoluta e dovuta dalla Cliente anche la fattura n. 23T1220273 dei mesi di agosto/settembre 2023. A riguardo, si rappresenta che, in ragione della suddetta sospensione amministrativa: - la fattura insoluta n. 23T1220273 dei mesi di agosto/settembre 2023 di € 46,97 (doc. 11) è dovuta dalla Cliente parzialmente per € 40,18 e, pertanto, la Scrivente, ha emesso la relativa nota di credito n. 24RT02787 di € - 6,79 a storno parziale della suddetta fattura per il periodo dal 22/09/2023 al 30/09/2023 (doc. 12); - la fattura insoluta n. 23T1525618 di € 46,97 (doc. 13), non è dovuta dalla Cliente e che la Scrivente ha stornato per intero con emissione delle relative note di credito n. 24T0213179 e la n. 24RT02788 (doc. 14). Tanto chiarito, ad oggi la posizione debitoria della sig.ra Xxxxxxx ammonta complessivamente ad € 87,15 (fatture n. 23T0912803 di € 46,97 del bimestre giugno/luglio 2023; n. 23T1220273 di € 40,18 del bimestre agosto/settembre 2023) e resta dovuta dalla Cliente. Tale circostanza è stata comunicata alla controparte anche per iscritto con comunicazione e-mail del 18/10/2024, inviata dalla Scrivente in riscontro al reclamo del 29/08/2024 (doc. 15) È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato della Scrivente, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo alla Scrivente per quanto lamentato dal Cliente. Tanto dedotto e prodotto, nulla di quanto richiesto dalla sig.ra Xxxxxx è dovuto». Conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Non si ritiene di poter accogliere, preliminarmente, l'eccezione di inammissibilità sollevata dal gestore in ordine alla differenza di oggetto tra formulario UG e formulario GU14. Al di là della formulazione letterale, l'oggetto del contendere, in fase di conciliazione e in fase di definizione, è il medesimo, con riferimento alle doglianze che sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione. Si ricorda che, sul punto, le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (del. n. 276/13/CONS) precisano significativamente: "si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima". In merito alla domanda sub I), di "cessazione del contratto in esenzione spese", deve prendersi atto della parziale cessazione della materia del contendere per la parte in cui il rapporto risulta già estinto; riguardo all'esenzione spese, l'utente non illustra quali sarebbero le ragioni giustificative di un simile provvedimento, che pertanto non si ritiene di poter adottare.

Parimenti generica risulta la domanda sub II) di “storno integrale dell’eventuale debitoria pendente”, sin dalla sua formulazione in via ipotetica. L’utente non specifica infatti l’importo di cui richiede lo storno, né se tale importo esista effettivamente; non esplicita inoltre le ragioni della richiesta, non risultando chiaro se lo storno debba rimontare alla lamentata interruzione del servizio o ad altre ragioni; non risulta neanche circoscritto il periodo eventualmente interessato dai disservizi, atteso che né per i malfunzionamenti né per l’interruzione sono state identificate coordinate temporali ben precise. A ciò si aggiunga che l’utente non allega né contestazioni di fatture, né le fatture stesse di cui chiede lo storno o il rimborso, né reclami riguardanti i disservizi lamentati. Deve dunque applicarsi nel caso di specie il principio secondo cui: “Allorquando l’utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l’ammontare dei relativi importi, né all’istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l’oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all’eccezione sollevata dall’operatore, deve rilevarsi l’assoluta genericità dell’istanza medesima e, pertanto, le richieste dell’utente non possono trovare accoglimento” (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Per le medesime ragioni e in applicazione del medesimo orientamento riportato non può trovare accoglimento la domanda sub III), di “rimborso dell’indebito incassato dal gestore post interruzione del servizio”. Quanto alla domanda sub IV), di “indennizzo per il malfunzionamento del servizio e per l’interruzione dello stesso da quantificarsi in base alle risultanze probatorie”, la stessa non può trovare accoglimento in ragione della mancata individuazione del preciso intervallo di tempo interessato dai lamentati disservizi. L’utente non esibisce in atti alcuna segnalazione di disservizio che possa aiutare a collocare temporalmente la doglianza. Vero è che l’operatore, viceversa, esibisce riepilogo delle segnalazioni tecniche pervenutegli, così attestando che segnalazioni vi siano state; vero è anche tuttavia che dalle medesime allegazioni, che non possono essere prese in considerazione solo per la parte sfavorevole al gestore e non anche nella parte favorevole, si evince che tutte le segnalazioni sono state lavorate con esito positivo entro le tempistiche contrattualmente previste. Sulla base della documentazione esibita dalla parte convenuta, dunque, bisogna concludere che per i periodi indicati dalle segnalazioni i disservizi hanno trovato pronta risoluzione. Riguardo ad altri eventuali periodi in relazione ai quali si chiede indennizzo, non vi è certezza alcuna né sull’an né sul quando del disservizio. 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.

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, 26 maggio 2025

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

Il Presidente
Dott. Michele Bordo

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco