

DELIBERA N. 104/2024/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/ GRIFONLINE S.R.L.

(GU14/651044/2023)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 6 giugno 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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 15/12/2023 acquisita con protocollo n. 0321859 del 15/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza di cui al contratto n. 5010xxxx con la società Grifonline S.R.L. di seguito Grifonline lamenta malfunzionamenti del servizio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

“sin dalla prima installazione del 2016 il servizio non ha funzionato correttamente, essendo peraltro risultati inutili tutti i successivi documentati interventi, inidonei a risolvere il problema tecnico e peraltro addebitati”.

“Le segnalazioni sono state inviate (...) sempre tramite telefono, così come consentito dalla normativa Agcom in materia, e comunque alla presenza di persone che possono confermare sia delle telefonate fatte che degli interventi eseguiti evidentemente in conseguenza delle suddette chiamate”.

Con missiva datata 8/9/2021 trasmessa a mezzo raccomandata del 10/09/2021 e ricevuta dall’operatore in data 14/09/2021, rappresentava quanto sopra esposto e comunicava “formale disdetta a causa del (...) grave inadempimento” dell’operatore.

In data 27 ottobre 2021, tramite l’Associazione di riferimento, chiedeva di “dare seguito alla richiesta di disdetta/recesso già inoltrata, diffidando dal proseguire nella richiesta di pagamento”.

In data 28 settembre 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Grifonline tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“risoluzione contrattuale senza costi per giusta causa”*;
- ii) *“cessazione di tutte le utenze associate al cc”*;
- iii) *“storno integrale della morosità”*;
- iv) *“ritiro pratica del recupero del credito a cura e spese del gestore”*;
- v) *“rimborso degli importi pagati per un servizio parzialmente goduto”*;
- vi) *“indennizzo da stabilirsi per i disagi, errata fatturazione, parziale utilizzo servizio/mancato intervento da parte del gestore al fine di ripristinare linea/servizi, mancata risposta ricevuta”*;
- vii) *“riconoscimento spese di procedura”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Grifonline ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito di non avere *“ricevuto alcuna comunicazione e/o telefonata e/o diffida relativa a dei malfunzionamenti sulla linea o legati all’insoddisfazione riguardo al servizio offerto. In tale contesto, nonostante non vi fosse alcuna rimostranza legata al servizio, la cliente ha mandato una comunicazione in data 8 settembre 2021 comunicando la propria disdetta a causa dell’asserito “grave inadempimento” di Grifonline, tuttavia, come anticipato, la circostanza rimane senza riscontro. Si contesta, pertanto, la circostanza di cui al formulario “si considerino i reclami scritti dall’utente” in quanto dal controllo di Grifonline del proprio sistema di ticketing e di assistenza non vi è alcun riscontro rispetto a quanto riportato. È chiaro come il contratto non possa dirsi compromesso da asseriti disservizi, i quali risultano non allegati, né tanto meno descritti nella loro portata, risultano solo “malfunzionamenti” senza che vi sia alcun dettaglio su come il servizio sia stato inadeguato e per quanti e quali giorni si siano eventualmente verificati rallentamenti o interruzioni del servizio che, lo si ripete, a Grifonline non risultano. Per quanto indicato, la condotta di Grifonline non è censurabile, infatti, l’operatore si è limitato a gestire la volontà di chiudere il contratto da parte del cliente come tale, ovvero, come un recesso dal contratto prima della scadenza contrattuale. Ribadita la debenza delle fatture richieste da Grifonline, senza nulla riconoscere circa le pretese di parte istante, la scrivente società è disposta a stornare la somma di euro 150,00 da quanto dovuto dal cliente per le fatture emesse. Si esclude qualsiasi indennizzo richiesto in quanto non è fondata e tanto meno provata ogni richiesta avversaria”*.

3. Le repliche.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con allegate le attestazioni degli interventi eseguiti dall’operatore e, al riguardo ha precisato che detta documentazione evidenzia che *“vennero sostituiti vari componenti perché evidentemente non funzionava il servizio. Come già spiegato gran parte delle segnalazioni sono state fatta dall’utente per mezzo telefono”*.

L’operatore, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, ha controreplicato contestando *“quanto indicato da controparte in quanto la deduzione per cui dalle*

allegazioni si desumerebbe una sostituzione di componenti per malfunzionamento del servizio non è fondata e tradisce una non corretta lettura di quanto allegato.

Per chiarezza espositiva, la scrivente società descrive i documenti allegati con protocollo 0032659 del 02/02/2024 11:10:

Pagine 1 e 2 dell'allegazione di controparte: si tratta della scheda intervento per la sostituzione della CPE in occasione del cambio contrattuale richiesto dalla cliente nel 2020. Si ricorda, infatti, che la cliente ha sottoscritto un primo contratto con Grifonline nel 2016 per poi sottoscrivere un altro contratto nel 2020. Non si tratta, dunque, di un intervento per malfunzionamento.

Pagina 3 dell'allegazione di controparte: trattasi di un intervento del 2017, pertanto, riguarda il contratto precedente a quello contestato dalla cliente con la presente procedura. In ogni caso, riguardava l'attività di assistenza dei nostri tecnici per la configurazione di un PC di proprietà della cliente, che ha portato presso la nostra sede per un controllo. Tale attività di assistenza e consulenza è stata fatturata alla signora per euro 15,60. Anche in questo caso, l'allegazione non riguarda un malfunzionamento con relativa sostituzione ma una attività extra rispetto al contratto in essere.

Pagina 4 dell'allegazione di controparte: è stata allegata la fattura dell'installazione della CPE riguardante il primo contratto in essere tra la cliente e Grifonline. La fattura è, infatti, risalente al 2016 e, ancora una volta, non riguarda un malfunzionamento.

La scrivente indica, inoltre, che il servizio, fino al recepimento del recesso, risultava attivo, funzionante e in uso alla Sig.ra XXX.

Per quanto sopra, Grifonline ribadisce quanto esposto nelle proprie memorie e fornisce la somma che la società è disposta ad accettare, ovvero, la somma dovuta dalla cliente con uno sconto di euro 150,00 a titolo conciliativo, euro 321,96 a chiusura della vertenza. Attendiamo l'accettazione della proposta”.

4. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare

con riferimento alla domanda *sub ii)* di “cessazione di tutte le utenze associate al cc” risulta cessata la materia del contendere atteso che l'operatore ha dedotto di aver dato seguito alla volontà dell'istante “di chiudere il contratto”, circostanza non contraddetta dall'utente nelle repliche.

Le domande *sub i)*, *sub iii)*, *sub iv)*, *sub v)* e *sub vi)* saranno esaminate congiuntamente in quanto riconducibili alla medesima fattispecie, ovvero alla richiesta di storno degli importi insoluti e restituzione di somme che, in relazione ai malfunzionamenti, hanno indotto l'istante ad effettuare recesso per giusta causa.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel merito si precisa che l'istanza è scarna, non circostanziata attesa la sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

È da osservarsi, infatti che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile. Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del quando del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Al riguardo, in merito alla documentazione prodotta agli atti nella replica, sono meritevoli di accoglimento le contro repliche dell'operatore.

Trattasi infatti, come descritto nelle schede d'intervento, di installazione di apparati funzionali all'erogazione del servizio, quale l'installazione del servizio, l'installazione della parabola per cambio profilo e l'assistenza per la configurazione di un pc.

Né d'altro canto, nell'ambito di questo procedimento ha valore probante la dichiarazione di una parte circa "*interventi di riparazione eseguiti in più occasioni*" trattandosi di procedimento documentale, onde per cui l'individuazione del reclamo è determinante per la decisione.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunce (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS).

In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Inoltre, l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

L'art. 14, comma 4 del menzionato regolamento sugli indennizzi poi prescrive l'esclusione degli indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza.

Analogamente le richieste di storno della morosità e ritiro della pratica di recupero del credito, rimborso di importi pagati per un servizio “*parzialmente goduto*” e risoluzione per giusta causa, alla luce della mancata prova di segnalazione degli asseriti malfunzionamenti non possono essere accolte venendo meno il presupposto per il quale si ritiene siano state effettuate dette domande le quali, peraltro risultano anche generiche e non suffragate da idonea documentazione.

Quindi, le domande *sub i)*, *sub iii)*, *sub iv)*, *sub v)* e *sub vi)* sono rigettate.

Infine, la richiesta *sub vii)* di “*riconoscimento spese di procedura*” non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l’istanza presentata da XXX nei confronti di Grifonline S.R.L per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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

Firenze, 6 giugno 2024

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)