

DELIBERA N. 38/2025/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX/TELEX SRL

(GU14/728774/2025)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 15 aprile 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 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 della società XXX, del 22/01/2025 acquisita con protocollo n. 0017504 del 22/01/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 055421xxxx con la società Telex Srl, di seguito Telex lamenta il malfunzionamento dell’utenza *de qua* e la mancata risposta ai reclami.

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

“la lentezza della connessione e disservizi continui sulle linee con impossibilità nello svolgere le normali attività lavorative quotidiane. Nonostante le tantissime telefonate fatte al servizio clienti ed una pec inviata (che allego a sistema), la velocità non raggiungeva mai i valori che permettevano di utilizzare la connessione per tutti i servizi home banking o software di gestione aziendale che permettevano di lavorare. Il servizio offerto risultava piuttosto scadente e non all’altezza di quanto proposto in sede di stipulazione del contratto. Ogni contatto al servizio clienti si è reputato inutile in quanto gli operatori promettevano un intervento dei tecnici previo contattato per appuntamento, mai ricevuto. Nessun riscontro alle segnalazioni e nemmeno alla pec inviata e qui si fa riferimento a: Articolo 12 (Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami), comma 1: “L’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere il cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”.

La linea voce si interrompeva spesso con fruscii e cadute di linea che disturbavano sia il chiamante che l'istante. Il tutto è facilmente riscontrabile dai dettagli traffico che l'operatore ancora deve fornire dopo mesi dalla prima richiesta. Sul punto giova inoltre precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. Questo ha portato a recedere dal contratto con la minaccia di addebito costi di recesso malgrado il mancato servizio con le conseguenze economiche subite e malgrado la Legge Bersani".

In data 16 gennaio 2025 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telex 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) "chiusura contratto con intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione";*
- ii) "indennizzo per disservizi per € 800.00";*
- iii) "indennizzo per mancata risposta a reclami per € 300.00".*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telex ha fatto pervenire in data 25 marzo 2025 una memoria difensiva oltre il termine stabilito dal vigente regolamento e, pertanto, irricevibile.

3. 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 a parte della domanda *sub i)* relativa alla richiesta di chiusura del contratto giova precisare che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia, in quanto attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (*c.fra* Delibera Agcom n. 169/19/CIR) e, in quanto tale, esula dalla cognizione di questa Autorità.

Con riferimento all'ulteriore parte della domanda *sub i)* e alla domanda *sub ii)* si rileva che, tali richieste, a prescindere dalla loro generica formulazione, in un'ottica di *favor utentis*, saranno prese in considerazione secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere

esaminate alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall'utente nell'istanza, con conseguente chiarimento della *res controversa*. Le stesse saranno, perciò, ricondotte al malfunzionamento dell'utenza *de qua*.

Nel merito.

L'istante lamenta il malfunzionamento dell'utenza e la mancata risposta ai reclami.

Le doglianze non sono fondate per i motivi che seguono.

Innanzitutto si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Nella specie l'utente ha lamentato un malfunzionamento dell'utenza, ma non ha specificato la data di inizio e termine dei disservizi subiti, con conseguente indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, né ha allegato alcuna documentazione idonea a provare di aver presentato all'operatore formali reclami tracciabili, relativi ai lamentati disservizi.

Infatti, alcuna segnalazione di malfunzionamento risulta acquisita agli atti del fascicolo e, sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che spetta all'utente l'onere di segnalare il problema. A tal proposito, la delibera n. 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”*.

Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“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”* (c.fra Delibera n. 84/18/CIR).

Infine, si richiama al riguardo l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento sugli Indennizzi che prescrive, quale presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento, la segnalazione del guasto all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre dalla data di proposizione del reclamo.

Le domande *sub i)* e *sub ii)* così come rilette in premessa sono dunque rigettate.

Non può trovare accoglimento nemmeno la richiesta *sub iii)*, volta alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che agli atti non vi è evidenza di alcun reclamo.

Quindi la domanda *sub iii)* è rigettata.

TUTTO ciò premesso;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza GU14/728774/2025 presentata da XXX nei confronti di TELEX SRL 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, 15 aprile 2025

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.)