

DELIBERA N. 115

**XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. -
LINKEM RETAIL)
(GU14/568412/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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 XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 28/11/2022 acquisita con protocollo n. 0336802 del 28/11/2022;

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'istante, titolare di un contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: «In data 27.07.2018 il sig. XXXXXXXX concludeva con la Tiscali Italia Spa un contratto di somministrazione del servizio internet, posto a servizio della propria abitazione sita in Cassano delle Murge alla via XXXXXXXXXXXX n. XX. Tuttavia accadeva che, a partire dal mese di gennaio 2022, la linea internet veniva da somministrata in modo discontinuo, irregolare e non di rado risultava addirittura assente, creando numerosi disagi all'utente, il quale non ha potuto godere della rete internet, essenziale anche per lo svolgimento della propria attività professionale. Circostanze tutte segnalate con numerosi reclami sia telefonici che scritti, senza ottenere risultato alcuno. Pertanto il sig. XXXXXXXX, stanco del grave inadempimento del gestore telefonico, manifestava con comunicazioni del 06.10.2022 la propria volontà di recedere, come in effetti recedeva, dal contratto in oggetto emarginato a suo tempo concluso con la Tiscali Italia Spa.». Sulla base di tali premesse, chiede: I) rimborso somme indebitamente pagate; II) indennizzo da malf funzionamento linea; III) indennizzo da mancata risposta al reclamo; IV) storno fatture.

2. La posizione dell'operatore

Il convenuto operatore, nelle proprie memorie, rappresenta: « Con riferimento al lamentato malf funzionamento del servizio relativo al codice contratto C20CM286, a decorrere dal mese di gennaio 2022, la Scrivente società ha proceduto a verificare la posizione del Cliente e, analizzando quanto oggettivamente è risultato dai propri sistemi informatici, ha rilevato che le doglianze rappresentate dal sig. XXXXXXXX sono, del tutto prive di fondamento, e non trovano alcun riscontro sia con quanto risulta dall'analisi oggettiva dei ticket presenti sui propri sistemi e sia dall'estrazione dei file di log. Ed invero, come dimostra chiaramente il documento n. 1 relativo al riepilogo delle segnalazioni effettuate dal Cliente al Call Center con precisazione dell'oggetto della chiamata a decorrere dal periodo oggetto di contestazione, il sig. XXXXXXXX non ha mai contattato il Call Center per richieste di assistenza tecnica. A riguardo, si precisa altresì che nel corso dell'anno 2022, gli unici contatti telefonici al Servizio Clienti risalgono ai giorni 03/10/2022 e 06/10/2022, allorché il sig. XXXXXXXX ha chiesto informazioni sulle modalità di disdetta del contratto rifiutando qualsiasi forma di assistenza da parte dell'operatore (doc. 2). Ebbene, in data 06/10/2022 il Cliente ha inviato la richiesta di cessazione del contratto come da documento 3 che qui si allega, correttamente gestita dalla Scrivente. Di poi, ad ulteriore dimostrazione della regolare erogazione del servizio nel periodo oggetto di contestazione, si producono i file di log (doc. 4) estratti a seguito della notifica dell'istanza UG del 31/10/2022 ed afferenti al periodo compreso tra il mese di gennaio 2022 (mese di inizio del lamentato malf funzionamento indicato nel formulario UG e GU14) e il 13/10/2022 (data dell'ultima connessione rilevata a sistema posto che in data 12/10/2022 il Cliente ha comunicato di aver scollegato gli apparati come da doc. 5), che diversamente provano come, nel periodo in questione, l'apparato in uso al Cliente si sia regolarmente connesso ed il servizio sia stato regolarmente erogato. Per una maggiore chiarezza espositiva del documento 4, si precisa che in data 24/06/2022 è stato effettuato il passaggio a titolo gratuito alla tecnologia 5G (doc. 6), come comunicato al Cliente a mezzo e-mail di avviso del 31/05/2022 (doc. 7), pertanto la Scrivente società ha sostituito l'apparato al Cliente al quale è stato assegnato un nuovo codice IMSI. Con riferimento alla richiesta di indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, si rileva l'infondatezza dell'avversa doglianza posto che la Scrivente società

ha fornito riscontro: - in data 18/10/2022 all'email del 14/10/2022 (doc. 8); - in data 19/10/2022 ai reclami e contestuale richiesta di recesso del contratto del 04/10/2022 e dell'11/10/2022 (doc. 9); - in data 20/10/2022 all'e-mail del 19/10/2022 (doc. 10); - in data 21/10/2022 all'e-mail del 12/10/2022 nella quale il Cliente informava la Scrivente società di aver già scollegato gli apparati (doc. 11); - in data 09/11/2022 all'e-mail del 19/10/2022 inviata dall'Avv. XXXXXXXXX per conto del Cliente (doc.12); - in data 25/11/2022 all'e-mail del 06/10/2022 ribadendo quanto già comunicato in precedenza in quanto i reclami avevano ad oggetto le medesime doglianze (doc. 13). Si precisa altresì che alcun reclamo risulta pervenuto in data 21/01/2022, né è stato prodotto da controparte. Ciò premesso, dunque, nessun indennizzo per mancata risposta ai reclami è dovuto. A riguardo, vale la pena ribadire che, diversamente da quanto affermato dall'Istante nel formulario UG e GU14, a decorrere dal mese di gennaio 2022 il Cliente non ha mai lamentato alcunché. Di poi, non si può sottacere sul comportamento che lo stesso ha adottato, inviando e-mail solo nel mese di ottobre 2022 per lamentare generici malfunzionamenti al servizio allorquando, già in data 06/10/2022, si era determinato nel cessare il contratto nonché a revocare l'addebito delle fatture sul proprio conto corrente e, contestualmente, in occasione del contatto telefonico al Customer Care, sempre in data 06/10/2022, a rifiutare qualsiasi forma di assistenza per poi comunicare in data 12/10/2022 a mezzo e-mail di aver scollegato gli apparati. Infine, come sopra rappresentato e documentato, le risultanze dell'analisi oggettiva dei nostri sistemi informatici ci consentono di escludere che il servizio del sig. XXXXXXXXX sia stato mai interessato da criticità di sorta nel periodo oggetto di contestazione. È dunque evidente che i fatti sopra esposti, suffragati dalla documentazione qui allegata, dimostrano il corretto operato di Tiscali, emergendo chiaramente l'assenza di qualsivoglia responsabilità in capo a Tiscali per quanto lamentato dal Cliente. Tanto dedotto e prodotto, nulla di quanto richiesto dal sig. XXXXXXXXX è dovuto». L'operatore conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La domanda sub I), di "rimborso somme indebitamente pagate", e sub IV), di storno fatture, non possono essere accolte. L'utente lamenta generici disservizi "a partire dal mese di gennaio", e chiede il rimborso delle somme pagate e lo storno delle fatture, ma non si premura di fornire alcun dettaglio, omettendo di specificare la data dei disservizi, non deposita in atti né le fatture né reclami indicanti i documenti contabili contestati, non procede a un'esatta quantificazione degli importi di cui chiede il rimborso e lo storno, non allega segnalazioni dei disservizi. Deve dunque trovare nel caso di specie applicazione 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). L'assenza di tempestive segnalazioni riguardanti i presunti malfunzionamenti costituisce causa di rigetto della domanda sub II), di indennizzo per malfunzionamento della linea, stante quanto disposto dall'art. 14, co. 4, dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS ("Regolamento Indennizzi"): "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Infine, non può essere accolta la richiesta sub III), di indennizzo per mancato riscontro

al reclamo, atteso che all'unico reclamo esibito in atti, del 19.10.2022, l'operatore ha fornito documentato riscontro in data 9.11.2022.

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, 24 settembre 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