

**DELIBERA N. 201/24**

**XXXXXXXXXX/ OMNIA24 S.R.L (EVO 24)  
(GU14/612075/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 XXXXXXXXX del 03/06/2023 acquisita con protocollo n. 0148828 del 03/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla 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 affari, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "La sig.ra \*\*\*\*\*, in qualità di titolare della ditta individuale "\*\*\*\*\*", era intestataria dell'utenza fissa business 080\*\*\*\*33, sita in \*\*\*\*\*, e nel mese di luglio 2022 aderiva alla proposta offerta dall'operatore telefonico OMNIA. Orbene l'utente riceveva il ridetto modem, che tuttavia non era fornito di uscita FXS; tale disservizio determinava, a carico dell'istante, l'impossibilità di usufruire del servizio di telefonia. Parte istante, pertanto, a partire dal mese di luglio 2022, contestava alla società convenuta l'omesso funzionamento del servizio di telefonia e richiedeva l'immediato ripristino del funzionamento della stessa, oltre agli indennizzi previsti per legge. Nonostante i vari reclami telefonici e scritti (si allegano al riguardo i reclami scritti inoltrati a mezzo posta elettronica certificata in data 05.01.2023, in data 06.02.2023 ed in data 17.02.2023, con le rispettive ricevute di avvenuta consegna), l'utente continuava a rilevare l'omesso funzionamento del servizio di telefonia. Stanco della situazione, nel mese di febbraio 2023 parte istante decideva di migrare con la ridetta utenza presso altro operatore. A partire dal 22.02.2023 l'utente, in relazione alla detta utenza, non usufruiva più dei servizi erogati dalla società OMNIA. Ma non è finita qui! L'utente riceveva comunicazione con la quale la società OMNIA richiedeva il pagamento dell'importo di € 170,00, a titolo di costi recesso anticipato." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. la sospensione temporanea della riscossione del pagamento dell'integrale insoluto ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società Omnia, fino alla conclusione della definizione della ridetta controversia; II. lo storno integrale dell'integrale insoluto ad oggi esistente, a carico dell'istante, vantata dalla società Omnia; III. l'importo di euro 4500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; IV. l'importo di Euro 300, a titolo di spese della procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "[...] Il contratto sottoscritto dalla cliente a luglio 2022 per l'attivazione dei servizi con tecnologia in Fibra ftc + OPZIONE VOCE VOIP prevedeva un costo mensile di euro 29,90 + Iva per il servizio INTERNETOVUNQUEOABGN08BU fibra, di euro 5,00 per il servizio Opzione VOIP + IVA, oltre il pagamento di un contributo di attivazione di euro 108,00 che la cliente ha preferito rateizzare per 36 mesi al costo di 3,00 euro al mese; La cliente, in data 20/07/2022, contattava il servizio clienti della OMNIA 24 per chiedere dove collegare il cordless, non avendo più porte disponibili; Alla cliente, quindi, al fine di risolvere la problematica, veniva innanzitutto, consigliato, come già fatto durante la fase

di trattativa della vendita, di acquistare un telefono per la tecnologia VOIP per un corretto funzionamento del servizio stesso, ma la cliente rifiutava l'acquisto in quanto, a suo dire, già in possesso di un cordless per la fruizione del servizio VOIP e, a questo punto, consigliato l'acquisto di un c.d. switch oppure di collegare il cordless wi-fi. La cliente in data 20/10/2022, dopo ben 4 mesi dalla conclusione del contratto (sic!), ricontattava nuovamente il servizio clienti della OMNIA 24 esponendo la medesima problematica e, anche in quella circostanza, le veniva ribadito di acquistare uno switch. Successivamente la cliente chiedeva alla OMNIA il codice di migrazione, che veniva prontamente comunicato alla stessa; In data 05/01/2023, poi, la cliente inviava disdetta del contratto e SOLTANTO IN QUELL'OCCASIONE, PER LA PRIMA VOLTA, precisava altresì che il modem non era fornito di uscita FXS (quindi il problema non era il numero delle porte insufficienti!!!) chiedendo un indennizzo di € 300,00; A fronte di tale comunicazione il servizio clienti provvedeva a contattare la cliente, ma quest'ultima comunicava categoricamente che non si era trovata bene e che non voleva ricevere alcuna assistenza, in quanto aveva già fatto richiesta di passaggio ad altro operatore. Pertanto, in data 06/02/2023, alla cliente veniva inviata una pec in risposta alla sua disdetta, che confermava che il contratto relativo ai servizi "CC\_OMNIA 24 INTERNET OVUNQUE 08\_BU" e "OPZIONE VOIP PROMO", sarebbe stato risolto alla successiva scadenza, il tutto con la precisazione che sarebbe stato addebitato in fattura il costo complessivo di euro 145,00 + IVA dovuto a: 87,00 euro per i restanti "ratei del contributo di attivazione", quest'ultimo rateizzato in quanto non pagato in un'unica soluzione dalla cliente; 30,00 euro per il costo di disattivazione; 11,96 per il rateo relativo al canone CC\_OMNIA 24 INTERNET OVUNQUE 08\_BU N. Ordine 39097 con periodo dal 10/02/2023 al 21/02/2023 ed euro 16,04 relativi ai costi per la chiusura della pratica e che, inoltre, nessun rimborso sarebbe stato effettuato, invitando, inoltre, la cliente alla restituzione del router a sue spese. A seguito del riscontro della OMNIA, la cliente rispondeva contestando la detta comunicazione e chiedeva di esonerarla dal sostenere costi di gestione/disdetta anticipata, inoltre, chiedeva un indennizzo di € 1.000,00 per il presunto disservizio. In data 04/02/2023, al fine di risolvere bonariamente la questione, l'ufficio legale della Omnia contattava la cliente, la quale faceva interloquire il marito perché, a suo dire, era lui che si occupava della gestione del contratto. Allo stesso veniva ribadito che non avrebbero ricevuto alcun indennizzo/rimborso, ciò in quanto la Omnia 24 non aveva mai ricevuto alcuna segnalazione su eventuali disservizi. La risposta del marito della cliente era del tenore che lui si era documentato e che finalmente si era convinto delle ragioni della OMNIA e pertanto rinunciava ad ogni rimborso, essendo peraltro consapevole di dover restituire il router e di dover quindi pagare i costi di disdetta anticipata. Pertanto, in data 14/02/2023, veniva inviata una p.e.c. con cui veniva confermata l'avvenuta disdetta dei contratti, che nessun rimborso e/o indennizzo era dovuto al cliente e che sarebbero stati addebitati i costi di euro 145,00 + IVA nell'ultima fattura, come da conteggi sopra specificati, con indicazione della modalità di restituzione del router. In data 17/02/2023 la OMNIA riceveva un'altra p.e.c., firmata a nome \*\*\*\*\* ma, peraltro, come le precedenti, proveniente da un indirizzo (\*\*\*\*\*\*) riconducibile ad un agente TIM BUSINESS, tale \*\*\*\*\* o società a lui facente capo, con cui veniva contestato integralmente il contenuto della ultima nota a mezzo pec della

OMNIA e ove veniva indicato un numero telefonico di un presunto legale, senza alcuna precisazione del nominativo dello stesso. Pertanto l'ufficio legale della OMNIA provvedeva subito a chiamare il suddetto numero telefonico. Tuttavia non si riusciva ad addivenire ad alcun tipo di accordo, anche perché, tra l'altro l'interlocutore che si qualificava come legale, non forniva alcun dato anagrafico e quindi, in effetti la società OMNIA non sapeva nemmeno con chi si stesse interfacciando e a che titolo parlava per la sig.ra \*\*\*\*\*. Peraltro digitando su qualsiasi motore di ricerca il numero di telefono comunicato nelle predette comunicazioni pec della sig.ra \*\*\*\*\* , l'esito della ricerca dà il seguente risultato: AGENTE TIM BUSINESS \*\*\*\*\* (v.si screenshot). È evidente, quindi, che già al momento dell'invio della prima pec in data 05/01/2023, proveniente sempre dallo stesso indirizzo \*\*\*\*\* , la cliente aveva già provveduto ad effettuare il passaggio verso un altro operatore! Nel frattempo la fattura emessa n. 2023OM5225 del 16/02/2023 di euro 176,90 rimaneva insoluta e ne veniva sollecitato il pagamento, con comunicazioni a mezzo email da parte del servizio clienti. Solo successivamente a quanto sopra la OMNIA si vedeva recapitare la pec di diffida da parte dell'Avv. \*\*\*\*\* , unitamente alla notifica dell'istanza del procedimento tra \*\*\*\*\* - OMNIA24 S.r.l (EVO 24) n. UG/592949/2023, conclusosi con mancato accordo. Ebbene anche in quest'occasione, dopo la ricezione della pec del legale PARADISO, l'ufficio legale della OMNIA provvedeva a contattare il detto legale per tentare di definire bonariamente la vicenda, ma senza alcun esito positivo e pertanto provvedeva a riscontrare la lettera di diffida chiedendo di rinunciare al procedimento in quel momento in corso. In tutto questo la cliente non ha mai restituito nemmeno l'apparato fornito in comodato d'uso! [...]. E' d'uopo considerare che le richieste mosse dall'istante risultano, oltre che infondate, oltremodo generiche, limitate ad informazioni sommarie, con molte imprecisioni e informazioni assolutamente errate sia con riguardo a quanto contenuto nell'istanza del procedimento UG/592949/2023 \*\*\*\*\* - OMNIA24 S.r.l (EVO 24) sia nell'istanza di definizione Procedimento GU14/612075/2023. Infatti non solo nell'istanza [...] UG/592949/2023 è stato indicato il nome di un altro operatore, segno evidente di un contezioso in corso con quest'ultimo, ma che, molto probabilmente, l'istante ha fatto confusione con i fatti dell'uno e dell'altro, con le relative conseguenze, risultando la domanda nulla, inammissibile e/o inammissibile [...]. Inoltre assolutamente errati sono sia le date dei reclami inseriti in entrambe le istanze (UG/592949/2023 - GU14/612075/2023), che i codici degli operatori. Infatti in ambedue le istanze vengono indicati i codici come JU29VI01F, LI29BI81X, etc., che però non sono i codici utilizzati dagli operatori telefonici della OMNIA. Questi ultimi, infatti, utilizzano il proprio nome di battesimo e codice operatore (es. cod. 353) per interfacciarsi con i clienti; Va poi necessariamente rilevato che, prima della p.e.c., ricevuta il 05/01/2023, la Omnia non ha mai ricevuto alcun tipo di comunicazione di disservizio, né a mezzo email, né a mezzo pec, da parte della cliente. Invero la cliente, giova ribadirlo, ha solamente esposto la problematica del numero insufficiente di porte del router (tra l'altro si precisa che il router dato in dotazione alla cliente dalla Omnia ha un numero di porte Lan pari a 4), senza precisare che necessitava di un servizio analogico. Giammai, infatti, la cliente ha richiesto un modem fornito di uscita FXS, né al momento della conclusione del contratto né successivamente; inoltre già durante la fase della trattativa della vendita dei suddetti

servizi, alla cliente veniva proposto di acquistare un telefono per tecnologia Voip per un corretto funzionamento del servizio stesso, ma la cliente rifiutava l'acquisto in quanto, a suo dire, già in possesso di un cordless per la fruizione del servizio voip! D'altro canto nel contratto che la cliente ha sottoscritto a mezzo registrazione telefonica e ricevuto dalla stessa pure a mezzo mail, unitamente alle condizioni generali di contratto, per l'attivazione dei servizi "INTERNET OVUNQUE" + "OPZIONE VOIP", è specificato, alla voce HARDWARE la fornitura della sola FIBRA e del ROUTER, senza alcuna ulteriore indicazione del telefono VOIP in quanto non acquistato dall'istante. Pertanto la cliente era ben a conoscenza di avere acquistato servizi con tecnologia VOIP e non in analogico! Infatti per l'uso della telefonia VoiP occorre servirsi di telefoni IP o, in alternativa, di un convertitore dal digitale all'analogico. Invero il router modello TP LINK TD-W9960, consegnato alla cliente e detenuto dalla stessa in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del vincolo contrattuale, consente correttamente la fruizione del servizio VOIP offerto all'istante. È quindi evidente che il problema, nel caso di specie, è il tipo di cordless utilizzato dall'istante, in quanto non compatibile con la tecnologia acquistata! Pertanto nessuna responsabilità è attribuibile alla OMNIA 24 s.r.l. La cliente, ripetesi, avrebbe dovuto utilizzare un cordless adatto oppure un adattatore telefonico analogico e avrebbe regolarmente usufruito del servizio VOIP. In ogni caso si rappresenta che la cliente si è lamentata di non avere potuto utilizzare solo di uno dei suddetti servizi, cioè quello VOIP, servizio accessorio al principale quello denominato "INTERNET OVUNQUE"; Pertanto appare non dovuta nonché decisamente sproporzionata la quantificazione dei rimborsi/indennizzi richiesti dall'istante. Infine si contesta totalmente la presunta mancata/tardiva risposta ai reclami lamentata in entrambe le istanze, in quanto la cliente ha sempre ricevuto la massima assistenza da parte del servizio clienti Omnia, come pure documentato. Le pec ricevute sono state sempre puntualmente gestite telefonicamente da parte da parte degli operatori OMNIA e riscontrate con comunicazioni scritte. Pertanto, alla luce di quanto appena esposto, si impugna e contesta in toto quanto ex adverso dedotto, prodotto ed eccepito. Si ribadisce che nessuna responsabilità può essere addebitata alla Omnia 24 in quanto entrambi i servizi sono stati erogati ed è stata fornita l'apparecchiatura idonea per il tipo di servizio acquistato dall'istante. Inoltre con delibera n.91/15/CIR, l'Autorità ha ribadito che non può essere accolta la richiesta se "...l'istante non ha fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore (...). Tanto premesso non può essere accolta la richiesta dell'istante, stante la genericità della domanda e la scarsa documentazione acquisita agli atti". Sotto il profilo amministrativo e contabile, poi, si precisa che l'utente è attualmente cessato e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 176,90. [...]. La società convenuta, non ravvisando responsabilità contrattuali a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alle richieste sub I) e sub II) che possono trattarsi congiuntamente, si osserva quanto segue. Dalla disamina della documentazione acquisita

in atti, emerge che l'insoluto a carico dell'istante, confermato dalla parte convenuta, deriva dall'omesso pagamento della sola fattura n. 2023OM5225 del 16.02.2023, dell'importo di € 176,90, in atti. A tal proposito si osserva che l'operatore ha depositato copia del contratto stipulato in data 15.07.2022 dal quale, con riferimento al servizio "Internet Ovunque OABGN08BU", risulta pattuito il costo di attivazione di € 3,00 mensili per n. 36 mesi. Si osserva, altresì, che, nelle condizioni generali allegate al contratto, all'articolo 18, comma 5, è prevista la commissione per le prestazioni di disattivazione dei servizi pari all'importo di € 30,00 iva inclusa. Inoltre il successivo punto 8 del medesimo articolo dispone espressamente che: "Nel caso di Recesso/Disdetta anticipata del Contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento, in un'unica soluzione, delle restanti rate del costo di attivazione ove previsto." Ciò posto, nel caso di specie, a fronte della richiesta di disdetta presentata dall'istante in data 5.01.2023, il gestore, con pec del 06.02.2023, ha confermato la cessazione del servizio Opzione VOIP Promo a far data dal 05.02.2023 e ha, altresì, comunicato la previsione della disattivazione del servizio internet a far data dal 10.02.2023; in particolare, nella suddetta pec, il gestore ha informato l'utente del successivo addebito in un'unica soluzione delle restanti rate del costo di attivazione fino alla scadenza del contratto nonché del costo di disattivazione per il complessivo importo di € 145,00 + iva. Orbene, stante la previsione contrattuale dei suddetti costi nel caso di esercizio di recesso anticipato, la fattura oggetto di contestazione è da ritenersi legittima e dunque dovuta, di talché le richieste in esame non possono trovare accoglimento. Con riferimento alla richiesta sub IV), da ricondursi in ottica interpretativa e sulla base della memoria di replica dell'istante, alle ipotesi di indennizzi per malfunzionamento del servizio di telefonia e mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. L'istante lamenta l'omesso funzionamento del servizio fonia derivante dalla fornitura di un modem privo dell'uscita FXS. Al riguardo, il medesimo utente riferisce di aver comunicato al gestore la suddetta problematica con segnalazioni telefoniche effettuate già a decorrere da luglio 2022, delle quali indica i relativi codici. Di contro, il gestore evidenzia la difformità dei codici forniti dall'utente con quelli utilizzati dagli operatori telefonici OMNIA contraddistinti dal nome di battesimo e codice operatore. In ogni caso il gestore conferma di aver avuto contatto telefonico in data 20.07.2022 finalizzato, tuttavia, alla sola richiesta di collegamento del cordless già in possesso dell'istante, attesa la mancanza di porte disponibili riferita dalla medesima cliente. In tale occasione, il gestore avrebbe consigliato alla cliente l'acquisto di un cordless compatibile con la tecnologia VOIP o, in alternativa, di uno switch o, ancora, il collegamento del suo cordless in wi-fi. Tuttavia, sostiene l'operatore, identica situazione si sarebbe verificata nei mesi successivi, sino alla ricezione di richiesta di disdetta del servizio da parte dell'istante in data 05.01.2023. Ciò posto, si osserva che nel caso di specie, a fronte dell'asserito omesso funzionamento del servizio fonia sin dal momento di stipulazione del contratto (15.07.2022), l'istante, come sopra rappresentato, ha trasmesso formale reclamo e contestuale richiesta di disdetta soltanto in data 05.01.2023. Si richiama inoltre l'art. 14, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (di seguito "Regolamento indennizzi"), a mente del quale: "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, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Inoltre, deve evidenziarsi che, con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, 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). Alla luce delle osservazioni che precedono, non può riconoscersi alcun indennizzo per malfunzionamento del servizio. Parimenti non può accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo per le ragioni che seguono. I primi reclami formali presentati dall'istante in data 05.01.2023 e 06.02.2023 risultano riscontrati dal gestore rispettivamente con pec del 06.02.2023 e 14.02.2023, dunque entro il termine di 45 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto. I successivi reclami scritti datati 17.02.2023 e 08.03.2023, risultano inviati pochi giorni prima della proposizione dell'istanza di conciliazione del 09.03.2023. Stante la partecipazione dell'operatore alla procedura conciliativa, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tale sede, eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione di formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte. Per completezza, si osserva che nel caso di specie non si ravvisano altre fattispecie sussumibili in eventuali ulteriori ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS. La richiesta sub IV) non può essere accolta stante il rigetto della domanda principale e la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza non può essere accolta.
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, 20 dicembre 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