

DELIBERA 227/2023/CRL/UD del 10/05/2023
E.M. Exxx - S.R.L. / OPTIMA ITALIA SPA
(GU14/337606/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../04/2023;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di E.M. Exxx - S.R.L. del 09/10/2020 acquisita con protocollo n. 0416696 del 09/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società E.M. EVENTI - S.R.L., rappresentata dall'utente Bizzarri Erica, ha presentato in data 09/10/2020 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia Spa. Riferiva che dal 30 luglio 2020 il servizio non funzionasse ed a nulla fossero valsi i numerosi reclami inviati. Riferiva che a causa di tale disservizio avesse subito notevoli danni. Precisava che solo dopo emanazione del provvedimento temporaneo ex art. 5 il servizio fosse stato finalmente riattivato. Richiedeva quindi il ripristino immediato del servizio, l'indennizzo per interruzione dei servizi nonché indennizzi vari e spese di procedura. Tra i disservizi segnalava l'interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 30/07/2020, Data riattivazione: 07/09/2020) nonché addebito per traffico non riconosciuto.

2. La posizione dell'operatore

In data 30.12.2020 la società "Optima Italia s.p.a." depositava memoria con la quale, come si legge, intendeva fornire opportuni chiarimenti in merito alla propria posizione per quanto concerneva la controversia in oggetto e replicare alle richieste avanzate dalla parte istante. Preliminarmente rappresentava che a seguito di segnalazione di disservizio pervenuta dal cliente, erano stati gestiti n. 8 casi di guasto, tra disservizi per adsl e disservizi per linea voce. Il caso di guasto del 24.10.2020, ove il cliente lamentava lentezza nella connessione, risultava chiuso con causa Telecom. Il caso di guasto gestito a novembre 2020 era stato risolto positivamente con il riavvio del router. In totale i giorni di disservizio risultavano 24 ed Optima stava provvedendo a riconoscere indennizzo e rimborso se dovuto al cliente. Richiedeva l'archiviazione del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati. In via preliminare l'utente chiedeva l'indennizzo per sospensione dei servizi ed allegava due comunicazioni pec. La prima è datata 31/7/2020 ed è relativa al malfunzionamento della linea telefonica. La seconda è datata 3/8/2020 e riguarda un sollecito per il mancato funzionamento della linea telefonica. La

ricostruzione dei fatti ad opera dell'utente appare confusa, contraddittoria e priva di sostegno probatorio. Nel formulario (All. 3) infatti affermava che l'interruzione della linea fosse iniziata il 30 luglio 2020 e dopo il provvedimento temporaneo il servizio sarebbe stato riattivato il 7/9/2020. Nella memoria del 12.12.2020 (All. 7) invece l'utente pare contraddirsi, laddove si afferma, a pag. 2, che, a seguito del deposito della istanza di provvedimento temporaneo ex art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, la riattivazione del servizio fosse avvenuta il 13.8.2020. Inoltre, l'utente affermava in detta memoria che in data 25.8.2020 si verificava il secondo disservizio per assenza del servizio voce fino al 9.11.2020. Anche tale prospettazione però non risulta provata documentalmente e non trova riscontro probatorio negli atti. Dall'esame del provvedimento temporaneo ex art. 5 si evince che l'utente in data 1.9.2020 lamentava ancora l'assenza di linea. Il detto provvedimento quindi, tenendo conto di ciò, disponeva che l'operatore provvedesse a riattivare la linea dell'utenza entro il giorno 8/9/2020. L'utente, quindi, richiedeva l'indennizzo per questo secondo periodo di disservizio dal 25/8/2020 al 9/11/2020, ma va rilevato che nel presente procedimento la prova documentale di tale disservizio non si rinveniva e nel formulario affermava la riattivazione avvenuta il 7.9.2020. In ogni caso tale domanda di indennizzo riportata solo nella memoria del 12.12.2020 è nuova rispetto al formulario ed è estranea al perimetro analizzato in sede di incontro di conciliazione, in violazione del diritto di difesa e del contraddittorio. A tal fine, come più volte precisato dalla Suprema Corte di Cassazione "si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa oggettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo" (cfr. Cass., sentenza n.18513/2007; sentenza n. 7579/2007; sentenza n. 7524/2005). Si tratta di richieste inammissibili, poiché riguardanti pretese diverse, avvenute successivamente e quindi non previamente formulate in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione e che si qualificano, pertanto, come "ius novorum". Tale domanda è pertanto inammissibile. L'utente chiedeva l'indennizzo cumulativo per interruzione dei servizi, ma mancava un preciso quadro probatorio a supporto della richiesta e la domanda non può essere pertanto accolta. L'utente chiedeva l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. In via preliminare manca la documentazione attestante i "numerosi reclami inviati" di cui l'utente fa cenno ma poi si limita a depositare soltanto le due comunicazioni pec del 31.7.2020 e quella del 3.8.2020. La domanda non risulta nel formulario ove si parla di indennizzi vari, senza nessun riferimento ai reclami che l'utente formula solo nella memoria del 12.12.2020 dove veniva pure quantificato l'importo richiesto. Anche tale domanda è nuova e pertanto inammissibile. Nella memoria dell'operatore depositata il 30.12.2020 e circa l'eccezione di irricevibilità formulata nella memoria dell'utente del 12.12.2020 si deve rilevare che il termine di 45 giorni decorre dalla ricezione della comunicazione dell'avvio del procedimento. Al fine di dichiarare la tardività della memoria e le conseguenze sul piano probatorio e processuale, nella fattispecie, manca l'accertamento della data di ricezione da parte di

Optima della comunicazione de qua. Nella memoria l'operatore affermava di avere gestito ben 8 casi di guasto e che i giorni di disservizio indennizzabili fossero 24. Alla luce di ciò l'operatore depositava una nota di credito di euro 120,00 emessa il 5.1.2021 (All. 9) a titolo di indennizzo immediato come previsto dalla Carta dei Servizi. Circa il disservizio lamentato nel formulario del traffico addebitato ma non riconosciuto si rileva la carenza probatoria e la assoluta mancanza di qualsivoglia elemento a sostegno dell'assunto dell'istante. In ogni caso si rileva pure che tale contestazione venga abbandonata e non più menzionata nella memoria del 12.12.2020 ove riepiloga le richieste degli indennizzi e/o rimborsi. In definitiva, in mancanza di precise e convergenti deduzioni probatorie dell'istante che in alcuni episodi, come detto sopra, si sono rivelate anche contraddittorie, si può ritenere che l'importo quantificato quale indennizzo per il malfunzionamento della linea e già riconosciuto nella nota di credito emessa dall'operatore possa ritenersi risolutivo della presente controversia. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della società E.M. Exxxx SRL rappresentata dalla sig.ra Bizzari Erica proposta nei confronti di OPTIMA ITALIA SPA. Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini