

DELIBERA N. 375/2022/CRL/UD del 11/11/2022

E. TXXX / SKY / FASTWEB / WIND

(LAZIO/D/1082/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 11/11/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. E. Txxx di cui al prot. D6596 del 07/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente:

A mezzo formulario GU14 trasmesso allo scrivente Organo in data 7.12.2017, per mezzo del patrocinio dell'associazione AECI Lazio, l'utente presentava istanza per la definizione della controversia avverso i gestori SKY, FASTWEB e WINDTRE lamentando il malfunzionamento – a seguito dell'attivazione del contratto SKY – dei servizi digitali afferenti l'utenza 06.8xxx, l'addebito per costi non dovuti nonché la sospensione del servizio da parte di WINDTRE nel periodo compreso dal 23.12.2016 al 27.12.2016.

Premesso quanto sopra richiedeva: nei confronti di SKY:

- i. indennizzo per malfunzionamento parziale del servizio per € 192,50;
- ii. indennizzo per mancata risposta a due reclami per € 342,00;
- iii. storno totale degli insoluti.

Nei confronti di WINDTRE:

- iv. indennizzo per la sospensione del servizio dal 23.12.2016 al 27.12.2016. per € 60,00.
- v. L'utente richiedeva altresì il rimborso delle spese di procedura per € 200,00.

2. Posizione dell'Operatore SKY:

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 15.01.2018 l'Operatore SKY, il quale preliminarmente eccepiva che a seguito dell'adeguamento dell'impianto eseguito presso l'abitazione dell'utente veniva a questi inviata una mail (che produce) a mezzo della quale comunicava i costi relativi all'installazione.

Relativamente ai malfunzionamenti lamentati (alcuni canali non erano visibili), la SKY precisa di aver tempestivamente risolto il disservizio e che l'utente – viceversa – nulla pagava nel periodo di fatturazione dal 28.11.2016 (data di attivazione) al 28.02.2017.

Relativamente alla *ex adverso* contestata omessa risposta la reclamo, l'Operatore eccepisce di aver tempestivamente risposto alle contestazioni dell'utente il quale già dopo un mese e mezzo dall'installazione dell'impianto si dimostrava non più interessato ai servizi erogati dal Gestore.

Concludeva pertanto chiedendo il rigetto delle domande avversarie e rivendicando la correttezza delle fatture emesse e rimaste insolte per un totale di € 280,16.

3. Posizione dell'Operatore WIND:

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 16.01.2018 l'Operatore WINDTRE, li quale preliminarmente e nel merito precisava come nessuna richiesta di migrazione nello scenario Wind Donating fosse pervenuta per l'utenza DN 06.xxxxxxx.

Relativamente al disservizio di malfunzionamento, il Gestore specificava che l'unica segnalazione inviata dall'utente perveniva in data 26.12.2016 ed il relativo guasto

veniva lavorato entro la tempistica prevista dalla Carta dei Servizi tre giorni dopo, ovvero in data 29.12.2016. Precisava altresì di aver emesso un rimborso in favore dell'utente di € 2,68 + iva a compensazione del breve disagio subito.

In merito alla mancata risposta al reclamo, l'Operatore convenuto eccepisce come nessun reclamo fosse stato inviato all'indirizzo di WINDTRE, ovvero allegato alla presente procedura.

4. Posizione dell'Operatore FASTWEB:

Si costituiva con memoria difensiva di parte del 3.01.2018 l'Operatore FASTWEB, il quale – in estrema sintesi – eccepiva la propria estraneità ai fatti di causa non essendosi mai perfezionata la migrazione del numero 06.87xxx sulla propria rete.

In sede di repliche: l'utente depositava memorie del 29.01.2018, a contestazione delle difese dei Gestori; orbene lo scrivente Organo considera tardiva la memoria difensiva in replica della parte istante, posto che il termine perentorio a tal fine concesso dal Corecom Lazio con la nota di comunicazione di avvio del procedimento del 18.12.2017 concedeva 30 giorni per la proposizione delle memorie difensive ed ulteriori 10 per eventuali repliche, con scadenza ultimo giorno (feriale) 27.01.2018. Atteso il deposito delle repliche con ritardo, pertanto, si dispone lo stralcio delle medesime dal procedimento in quanto irricevibili.

Esiti dell'udienza di discussione:

Alla successiva udienza di discussione dell'8.05.2018 il Sig. Emiliano TORRES e la Società SKY, pervenivano ad un accordo conciliativo a mezzo del quale si concordava il pagamento in favore dell'utente di una somma omnicomprensiva di € 300,00, oltre all'azzeramento della posizione debitoria con rinuncia al credito residuo. In occasione del verbale di accordo, la parte istante dichiarava altresì: *“di non avere nulla a pretendere nei confronti del gestore Fastweb”*. Il procedimento, pertanto, proseguiva nei soli confronti di WINDTRE S.p.A.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente, nel rito, si osserva che - stante l'intervenuto accordo conciliativo ratificato nei confronti di SKY all'udienza di discussione dell'8.05.2018, nonché preso atto della dichiarazione liberatoria resa nel medesimo verbale in forza della quale: *“Parte istante dichiara di non avere nulla a pretendere nei confronti del gestore Fastweb”* le domande sub. i., ii. e iii. rivolte espressamente nei confronti del Gestore SKY dovranno considerarsi inammissibili a fronte dell'intervenuta cessazione della materia del contendere.

Poste tali premesse di rito, il procedimento prosegue nei confronti del solo Operatore WINDTRE con esclusivo riferimento al disservizio di sospensione dell'utenza per quattro giorni dal 23.12.2016 al 27.12.2016.

Dalla disamina dell'istruttoria emerge che, nella fattispecie che qui ci occupa, il periodo di durata del disservizio è indicato dall'utente in quattro giorni. Il relativo reclamo a WINDTRE non viene allegato e nemmeno vengono dedotte le segnalazioni o i numeri di ticket del guasto.

Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad attivare i servizi richiesti ed erogarli in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento e l'assenza di contestazioni scritte impediscono la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che *"...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"* e ancora nella medesima pronuncia si legge *"Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo"* (DL/184/15/CRL).

Tuttavia, pur volendo prendere in considerazione le deduzioni offerte da WINDTRE sul punto (ivi inclusa la segnalazione di guasto del 26.12.2016) la domanda dell'utente non sarebbe comunque fondata, atteso che l'Operatore risolveva la problematica entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi.

Pertanto, in assenza di documentazione probatoria dei fatti posti a fondamento delle pretese (almeno un reclamo scritto o una segnalazione di guasto), non rilevando inadempimenti da parte dell'operatore, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

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 integrale dell'istanza del Sig. E. Txxx, poiché inammissibile per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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 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, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini