

DELIBERA 393/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**L. Ixxx / TISCALI / FASTWEB
(ISTANZA LAZIO/D/669/2017)**

Il Corecom 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 della Soc. L. Ixxx di cui al prot. D4461 del 11/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione utente:

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla contestazione che: a) l'utenza business contrattualizzata con la TISCALI fosse intestata anche ad "*altra società*" e b) la linea "*subiva la sospensione del servizio fino al 5.04.2017*". In ragione di quanto sopra ha quindi chiesto: i. indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati per € 2.065,00; ii. indennizzo per la sospensione della linea voce e dati dal 17.03.2017 al 26.04.2017 per € 600,00; iii. rimborso delle fatture pagate nella misura del 50% "*fin dalla sottoscrizione del contratto*"; iv. indennizzo per omessa risposta ai reclami per € 300,00; v. spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore TISCALI:

L'Operatore TISCALI, contestando le richieste avversarie in quanto infondate, precisava preliminarmente come la linea 06.455xxx, nativa del Gestore FASTWEB, fosse stata successivamente acquisita a seguito di migrazione. Tuttavia, dopo numerose segnalazioni rimesse dall'Operatore TISCALI al Donor FASTWEB, proprietario della numerazione, emergeva che la migrazione dell'utenza in parola fosse avvenuta solo per il profilo commerciale e non anche per il lato tecnico. Per tali motivi, l'Operatore Recipient eccepisce come FASTWEB a seguito della scadenza della DAC non avesse provveduto alla tempestiva migrazione della linea, in violazione di quanto previsto dalla Delibera 274/07/CONS.

Premesso quanto sopra, vista la propria estraneità ai fatti oggetto di contestazione, chiedeva il rigetto delle domande avversarie.

3. Posizione dell'Operatore FASTWEB:

Si costituiva con memoria di parte del 19.07.2017 l'Operatore FASTWEB il quale in estrema sintesi contestava la propria totale estraneità ai fatti di causa in quanto – come comprovato dalle schermate di sistema che produce – la procedura di migrazione della linea risultava avviata in data 10.11.2014 e completata al successivo 25.11.2014. Il relativo contratto con l'utente, pertanto, veniva disattivato definitivamente in data 31.12.2014.

Relativamente alla mancata risposta al reclamo, in ultimo, contestava come nessuna segnalazione fosse mai pervenuta dall'istante alla direttamente nei confronti di FASTWEB.

Premesso quanto sopra, vista la propria estraneità ai rapporti successivamente intercorsi tra l'utente e la TISCALI, chiedeva il rigetto delle domande avversarie.

4. Motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato.

Preliminarmente, si rileva che la domanda di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati, contenute sub i e ii. dell'istanza introduttiva devono rigettarsi per genericità delle stesse. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura dello disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata è indicato in modo astratto.

Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 5 ex All. A alla Delibera 73/11/Cons, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare e circoscrivere il periodo di malfunzionamento dell'utenza, evidenziando i giorni di effettiva sospensione della linea (laddove esistente) o di discontinuità del servizio.

A sostegno della genericità della domanda, basti notare che, nella stessa descrizione dei fatti non si fa cenno ad un arco temporale interessato dal malfunzionamento – per il quale peraltro neppure ne viene specificata la natura del disservizio – limitandosi l'utente ad affermare: *“il problema è stato effettivamente risolto solo in data 5.04.2017”*. Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte impedisce 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)

Sul punto deve osservarsi che nel primo reclamo rimesso alla TISCALI in data 11.07.2016 l'utente contestava come l'utenza risultasse ancora intestata alla FASTWEB, nulla riportando in merito ad eventuali malfunzionamenti della linea. Solo nel secondo reclamo del 23.03.2017 l'istante fa riferimento al fatto che *“da oggi la linea risulta isolata”*. Tuttavia, anche se il reclamo *de quo* potrebbe aiutare ad individuare un periodo più certo ed un disservizio più definito, la domanda di indennizzo contenuta al successivo punto ii. si pone nuovamente a conferma della genericità della richiesta. Ed infatti, nell'istanza si richiede un indennizzo per la sospensione della linea voce e dati dal 17.03.2017 al 26.04.2017 del tutto incoerenti con quanto precedentemente argomentato e prodotto dallo stesso istante e ovvero: a) che la linea risultava isolata dal successivo 23.03.2017 (vedi reclamo rimesso a TISCALI in pari data) e b) che il *“il problema è stato effettivamente risolto solo in data 5.04.2017”*. Peraltro, così formulate, le richieste di indennizzo si sovrapporrebbero nei rispettivi periodi di *“malfunzionamento”* con un'inevitabile ed inammissibile sovrapposizione anche delle relative istanze.

Del resto, anche la stessa domanda di rimborso delle fatture pagate nella misura del 50% *“fin dalla sottoscrizione del contratto”* è affetta dalla medesima inammissibile genericità. Con riferimento al caso di specie, infatti, per ottenere il rimborso richiesto, l'istante avrebbe dovuto in primis precisare il periodo oggetto della propria istanza e, successivamente, versare in atti, quantomeno la copia delle fatture contestate e delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati; prove ed allegazioni che, invece, non risultano essere state offerte nel corso del procedimento.

Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

Spese di procedura comsneate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della Soc. L. Ixxx nei confronti delle società Tiscali S.p.A. e Fastweb S.p.A. per i motivi di cui in premessa.



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

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito.

5. 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

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini