

DELIBERA N. 39/2023/DEF

**XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX/CONNECTING ITALIA SRL
(GU14/613748/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/11/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX del 12/06/2023 acquisita con protocollo n. 0156330 del 12/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 12 giugno 2023 nei confronti di Connecting Italia s.r.l. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore), la società XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta quanto segue:

- per quasi tutto il contratto in essere con l'Operatore, l'Utente ha pagato un modem non in grado di garantire la velocità pattuita (100 Mb);
- quando l'Utente ha avuto la necessità di fruire del trasferimento di chiamata, tale servizio non è mai stato attivato (con conseguenti danni economici, vista l'attività di pizzeria da asporto svolta dalla società istante);
- le fatture insolute, e di cui l'Operatore chiede il pagamento tramite società di recupero del credito, si riferiscono a periodo successivo al passaggio ad altro gestore delle linee intestate all'Utente; dunque, non sono dovute;
- l'Operatore ha fatturato l'uscita del tecnico per un problema alla linea: intervento tardivo che, in quanto tale (a distanza di dodici ore dalla segnalazione del malfunzionamento), non ha riscontrato anomalie.

Alla luce di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica dal recupero crediti; 2) indennizzo per disservizi subiti; 3) rimborso delle rate del modem; 4) indennizzo per fatturazione post recesso; 5) spese della procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore non ha presentato memorie/documenti nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (di cui all'All. A alla Del. 203/18/CONS). Al termine dell'udienza di discussione ha dichiarato (chiedendo fosse inserito a verbale) quanto segue: "il router assegnato al cliente era un Frizbox adatto a linee adsl e a linee vdsl; quindi, il cliente poteva arrivare a navigare a 100 Mb, in quanto supportati. È stato fatto un upgrade di banda in favore del cliente. Quanto alla deviazione di chiamata, è stato fatto un intervento lo stesso giorno della segnalazione, con risoluzione della problematica il giorno successivo (ed è questo l'intervento a pagamento contestato dall'istante)".

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal citato Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media

audiovisivi.

Nel merito, le richieste dell'Istante non possono che essere rigettate.

Quanto alla richiesta di storno integrale dell'insoluto (sub 1) in istanza) e di indennizzo per fatturazione post recesso (sub 4), in istanza), l'Istante riferisce di fatture richieste in pagamento dall'Operatore (producendo la lettera di diffida del 24 marzo 2023) di cui sostiene l'illegittimità in quanto emesse successivamente al passaggio ad altro gestore. Tuttavia, oltre a non produrre le fatture di cui chiede lo storno e a non dimostrare di averle formalmente e tempestivamente contestate, l'Utente non allega alcuna documentazione atta a provare l'avvenuto trasferimento delle utenze ad altro OLO e la data di perfezionamento dello stesso (ad esempio allegando copia della prima fattura emessa dal nuovo operatore), che, a suo dire, fonderebbe la non debenza degli importi addebitati da Connecting. Da quanto acquisito all'istruttoria, dunque, non è possibile affermare l'illegittimità della fatturazione da parte dell'Operatore e della successiva pretesa di pagamento; la richiesta di storno avanzata dall'Utente deve pertanto essere rigettata, come pure la richiesta di indennizzo per l'illegittima prosecuzione della fatturazione post recesso.

Deve del pari essere rigettata la richiesta di storno dell'importo che, secondo quanto dichiarato dall'utente, è stato addebitato per l'intervento – tardivo – del tecnico: tale addebito non è stato documentato e dalla ricostruzione operata dall'utente, in realtà, non ne emergono profili di illegittimità.

Quanto alla richiesta di indennizzo, l'Istante lamenta una serie di disservizi occorsi nell'ambito del rapporto contrattuale con Connecting Italia ma non vi è agli atti alcun reclamo che dimostri che tali disservizi siano stati portati a conoscenza dell'Operatore facendo sorgere in capo a quest'ultimo il dovere di intervenire per porvi rimedio. In atti si rinvencono unicamente screenshot di speed test, peraltro non riferibili in alcun modo all'utenza intestata alla parte istante, ma non vi è alcuna segnalazione circa la lentezza o i problemi di connessione, né circa la mancata attivazione del servizio di trasferimento di chiamata di cui l'Utente riferisce in istanza. In base all'orientamento consolidato dell'Autorità e dei Corecom delegati, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente.

Nel caso di specie, in assenza di prova delle segnalazioni, non può essere riconosciuto il diritto dell'utente all'indennizzo per i disservizi lamentati e, pertanto, la relativa richiesta non può che essere rigettata.

Alla luce di tutto quanto si è poco sopra evidenziato, non può, infine, che essere rigettata anche la richiesta di rimborso delle rate del modem, in quanto non sostenuta da alcun elemento atto a provare l'inadeguatezza del dispositivo o l'impossibilità di fruire del servizio dati da parte dell'utente.

Visto il rigetto integrale delle richieste dell'Istante, non viene accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata da XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX nei confronti di Connecting Italia srl per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Milano, 16 novembre 2023

IL PRESIDENTE