

DETERMINA Fascicolo n. GU14/649098/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 05/12/2023 acquisita con protocollo n. 0312640 del 05/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante è titolare dal 15 marzo 2021 di un servizio Tiscali ultrainternet Fibra Full sulla numerazione XXX. In data 09.10.2023 l'istante contattava il settore tecnico per lamentare l'assenza di connessione e nella medesima data veniva aperto anche il "guasto". In data 13.11.2023 l'istante contattava nuovamente il settore tecnico Tiscali lamentando l'assenza di connessione e nella medesima data veniva aperto un nuovo "guasto". L'istante chiede un indennizzo di €500,00 a fronte dei disservizi lamentati.

L'operatore riferisce che in data 09.10.2023, a seguito della segnalazione dell'istante veniva aperto il "guasto" 3130229 per assegna segnale ottico OS. In data 18.10.2023 il predetto guasto veniva chiuso con causa guasto tratta verticale e competenza EOF. in data 02.11.2023 veniva eseguito il rimborso tramite sconto in fattura di €11,00 più Iva per il disservizio tecnico. In data 13/11/2023 il cliente contattava il settore tecnico per lamentare l'assenza di connessione. Nella medesima data veniva aperto il guasto 3137719 per assenza segnale ottico OS. In data 02/12/2023 il suddetto guasto veniva chiuso, con competenza EOF e causa guasto tratta orizzontale. In data 03/12/2023 veniva eseguito il rimborso tramite sconto in fattura di euro 12,25 più iva per il disservizio Tecnico. In data 04/12/2023, a comprova del regolare funzionamento del servizio, veniva rilasciato l'attestato di diagnosi della linea. Nessun reclamo scritto formulava l'istante.

MOTIVAZIONE: Preliminarmente, si osserva che sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente non meritano accoglimento, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, così come formulata si prospetta inammissibile sotto il profilo formale, oltre che gravemente carente sotto il profilo sostanziale, della dovuta documentazione inerente alla contestazione fatta. La presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti Agcom che confermano tale orientamento oramai consolidato. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito. Infatti, l'istante non ha mai provveduto a segnalare i disservizi in forma scritta. La descrizione dei fatti non è seguita da alcun supporto documentale atto alla verifica della veridicità di tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato. Parimenti non si rinvergono nel fascicolo della procedura, documentazione atta a dimostrare l'inoltro di un formale reclamo, né altra documentazione che possa ritenersi, anche lontanamente, sussumibile allo scopo. Esaurita la doverosa premessa, si osserva che la Delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: (...)". E ancora, la Delibera Agcom n. 3/11/CIR, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. La ricostruzione della vicenda, pertanto, è resa possibile solo grazie alla documentazione prodotta dal gestore che ha colmato, totalmente, le inadempienze dell'utente. Infatti dagli allegati depositati nel fascicolo si evince che in data 18.10.23 non solo il guasto veniva chiuso, ma, addirittura seguiva in data 2.11.23 il rimborso tramite lo sconto in fattura. Stesso discorso per il 02.12.23 ove alla chiusura del guasto seguiva rimborso in data 03.12.23. Il tutto ritualmente documentato e depositato dalla Tiscali S.p.A. Sulla scorta della documentazione prodotta dalla Tiscali S.p.A. si evince tutta la documentazione esibita agli atti conforme a quanto asserito dal gestore. Nulla potrà essere riconosciuto a titolo di mancato riscontro al reclamo, poiché le due segnalazioni effettuate dall'istante sono state riscontrate dal gestore: nella prima, infatti, veniva confermata l'apertura del guasto, parimenti nella seconda segnalazione. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 05/12/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO