

**DELIBERA N. 15/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / DIMENSIONE XXX**

**(GU14/650193/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 30/04/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 12/12/2023 acquisita con protocollo n. 03XXXX del 12/12/2023;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito di mancato accordo in udienza di conciliazione, tenutasi in data 04/12/2023, l'istante ha presentato nei confronti di Dimensione XXX, di seguito Dimensione, istanza di definizione in data 12/12/2023, lamentando quanto segue.

Il contratto non è mai stato attivato.

Il router è stato restituito.

In data 16/10/2023 ha inoltrato formale recesso per inadempimento contrattuale.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) lo storno di tutte le fatture emesse e l'eventuale ritiro della pratica di recupero del credito a spese del gestore;

b) un indennizzo per i vari disservizi provocati pari ad euro 400.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 400.

## **2. La posizione dell'operatore**

In data 05/04/2024 l'operatore ha depositato le proprie memorie, che risultano tuttavia irricevibili in quanto prodotte oltre il termine previsto dall'art. 16, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 194/23/CONS, ove è stabilito che

“Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.”.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere rigettata integralmente per i motivi di seguito indicati.

La richiesta sub a) non merita accoglimento.

Risulta agli atti richiesta, da parte dell'istante, di recesso in esenzione costi, in quanto determinato da inadempimento contrattuale dell'Operatore (mancata attivazione del servizio), recante data 16/10/2023.

Risulta altresì, fornito da parte dei Legali dell'Operatore, riscontro scritto in data 24/10/2023, precisandosi in esso quanto segue:

- l'istante sottoscriveva in data 18/09/2023 un contratto di fornitura di servizio di connessione in fibra denominato Ultra Fibra – Tecnologia: FTTH; l'offerta prevedeva, oltre al canone mensile di euro 19,90 per i primi 24 mesi, un costo di installazione pari ad euro 10 per i primi 24 mesi e un costo di attivazione pari ad euro 49;

- la linea veniva attivata il 26/09/2023;

- seguivano problemi sull'infrastruttura di XXX XXX di natura generale (tali per cui tutti gli utenti collegati su quella tratta, a prescindere dall'operatore di riferimento, pativano un disservizio), rispetto ai quali l'Operatore forniva sollecita assistenza tecnica, assicurando all'istante il ripristino delle normali funzionalità in tempi rapidi; la problematica veniva infatti prontamente segnalata ad XXX XXX;

- seguiva così la fissazione, in favore dell'istante, di due appuntamenti con il call center di XXX XXX, il primo in data 28/09/2023, il secondo in data 04/10/2023, rispetto a nessuno dei quali, tuttavia, perveniva alcun riscontro da parte di XXX XXX;

- seguiva poi la suddetta richiesta dell'istante, di recesso in esenzione costi (per inadempimento contrattuale);

- nel frattempo, il guasto sulla tratta veniva risolto;

- per l'operatività del servizio di connessione veniva fissato intervento tecnico in data 06/10/2023, rifiutato tuttavia dall'istante.

Ebbene, alla luce di quanto riportato, nessun inadempimento pare emergere a carico dell'Operatore, avendo il medesimo compiuto quanto di sua spettanza (v. Condizioni generali di contratto ivi richiamate) per una pronta risoluzione della problematica verificatasi, in merito alla quale risulta, semmai, come l'istante non abbia offerto adeguata collaborazione.

Deve, altresì, evidenziarsi come la richiesta di recesso inoltrata, recando la data del 16/10/2023, risulti, in effetti, successiva allo spirare dei 14 gg entro i quali l'istante può legittimamente esercitare, in caso di contratti conclusi a distanza, il proprio diritto di ripensamento e, dunque, recedere senza costi a suo carico.

Si rileva, infine, come l'istante non abbia replicato alcunchè per contestare la ricostruzione dei fatti fornita dai Legali dell'Operatore nel suddetto riscontro, ricostruzione che, pertanto, deve ritenersi confermata.

Per tali ragioni, si ribadisce l'impossibilità di accogliere la richiesta avanzata.

Neppure la richiesta sub b) risulta accoglibile, atteso che, non essendo stata formulata in sede di prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione, si qualifica come "ius novorum".

Tale principio trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex plurimis, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR) oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20 e 116/2020), ove, appunto, è riportato che l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto a tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Deve inoltre evidenziarsi che, stante l'assenza di reclami prodotti in atti dall'istante, trova, comunque, applicazione l'art. 14, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale

“Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

**DELIBERA**

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Dimensione XXX, per le motivazioni di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 30/04/2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca