

DELIBERA N. 090/2022/CRL/UD del 10/06/2022
S. CXXX/WIND/TELECOM
(LAZIO/D/1011/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/06/2022;

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 di S. Cxxx di cui al prot. D5425 del 12.12.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta nei confronti degli operatori Telecom Italia Spa, ora Tim Spa (di seguito per brevità anche "TIM") e Wind Telecomunicazioni Spa, ora WindTre Spa (di seguito per brevità anche "Wind"), quanto di seguito dedotto:

- i. Nel febbraio del 2016 l'istante sottoscriveva contratto con TIM *"...per fornitura di servizi di fonia e adsl con portabilità del numero 06 50xxxxx da Wind a Telecom"*;
- ii. L'istante precisava che il numero de quo, in passato era intestato ad un socio;
- iii. Nella proposta di contratto, riferisce l'istante, *"veniva garantita una banda di navigazione di almeno 10Mb"* e *"veniva altresì garantito ... che avrebbero fatto un test prima di inoltrare l'ordine"*;
- iv. In fase di sopralluogo il tecnico confermava all'istante che l'operatore non avrebbe *"...potuto fornire la velocità richiesta trattandosi di un collegamento con "vecchia tecnologia"*;
- v. L'istante, appresa la notizia, chiedeva al *"tecnico di sospendere l'attivazione e di effettuare una ulteriore verifica, poiché qualora ... avesse confermato l'impossibilità, da parte di Telecom, di fornire quanto promesso dal venditore"* avrebbe rinunciato all'attivazione essendo la velocità di collegamento internet l'unico elemento che giustificava la migrazione ad altro operatore;
- vi. *"...a metà maggio, senza alcun preavviso, riscontrammo la disattivazione del numero telefonico ... con funzionamento della sola linea adsl ad esso abbinata"*;
- vii. *"... il Servizio Clienti Wind ... confermava il passaggio a Telecom in data 05/04/2016"*;
- viii. Di contro *"...il Servizio Clienti Telecom ... confermava la sospensione dell'ordine e, dunque, l'estraneità al problema"*;
- ix. *"Da allora, pur avendo ripetutamente contattato il Servizio Clienti WIND reclamando e sollecitando la riattivazione della linea telefonica regolarmente fatturata, il numero, attivo da oltre 15 anni risulta inesistente"*.

Su quanto assunto, l'istante chiedeva:

- i. *"indennizzo per mancata trasparenza contrattuale (TIM)"*;
- ii. *"indennizzo per sospensione di servizio e mancata comunicazione (TIM/WIND)"*;
- iii. *"indennizzo per perdita del numero attivo da oltre 10 anni (WIND)"*;
- iv. *"indennizzo per mancata risposta a reclamo relativo al disservizio (WIND)"*;
- v. *"indennizzo per mancata risposta a reclamo relativo a rimborso spettanze (WIND)"*;
- vi. *"storno dei valori immotivatamente addebitati (WIND)"*.

2. La posizione dell'operatore

2.1 TIM

L'operatore Tim, con memoria trasmessa a mezzo dei suoi legali con Pec del 27.01.2017, chiedeva il rigetto delle pretese di parte istante, precisando quanto segue: *"...Le verifiche svolte da TIM nei propri sistemi informativi hanno infatti permesso di accertare l'assenza di responsabilità in ordine all'accaduto avendo la stessa*

ritualmente dato seguito all'annullamento della procedura di migrazione come richiesto dalla società istante ... Di qui l'infondatezza di ogni pretesa rivolta ai danni di TIM, cui non può essere addebitata alcuna responsabilità in ordine alla pretesa sospensione del servizio. Sul punto giova peraltro aggiungere che, secondo quanto riferito da Wholesale, detto servizio sarebbe invero regolarmente attivo con altro OLO, con conseguente infondatezza anche delle avverse doglianze in ordine alla pretesa perdita della numerazione.

Si eccepisce altresì l'infondatezza delle avverse contestazioni in ordine alla pretesa mancata trasparenza contrattuale di TIM, peraltro formulate in modo del tutto generico dall'istante. Sul punto si rileva che nessuna omissione ingannevole e/o altra carenza informativa può essere addebitata alla scrivente che anzi nelle condizioni generali di abbonamento fornite al cliente nonché pubblicate sul proprio sito internet, oltre che sul sito medesimo, ha sempre ben rappresentato le condizioni e modalità con cui sarebbe prestato il servizio, provvedendo altresì a chiarire gli eventuali limiti”.

2.2 WIND

L'operatore Wind chiedeva il rigetto delle domande proposte dall'istante, precisando quanto segue: *“...l'istante lamentava, relativamente alla linea 065017476, il mancato funzionamento della linea fax, successivamente ad una richiesta di migrazione, scenario WIND donating, interrotta per volontà dell'utente e come da lui stesso dichiarato in istanza “in fase di intervento tecnico...ragion per cui comunicai la volontà a non procedere”.*

L'istante, cliente con Wind dal 29/11/2013 chiedeva la migrazione ad altro operatore il 22/03/2016 e reclamava *“...solo in data 28/10/2016, il mancato funzionamento della linea Fax dichiarando che il servizio non era più funzionante dal 01/04/2016 mentre continuava ad usare l'adsl”.*

“La convenuta aveva necessità di contattare l'utente per effettuare ulteriori verifiche poiché dalla verifica del dettaglio del traffico risultava che il cliente utilizzava regolarmente il servizio. L'utente non si rendeva reperibile ai diversi contatti effettuati dalla convenuta”.

“Relativamente al disservizio tecnico nonché alle previsioni della Carta Servizi sono chiare e l'art. 2.2, in tema di irregolare funzionamento del servizio, prevedono espressamente che “WIND si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Con riguardo a quest'ultima tipologia di guasti, WIND si impegna a fornire informativa attraverso ogni canale, ad esempio tramite sito web, sullo stato del disservizio occorso ... Nel caso in cui WIND non osservi i predetti termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 3.3. Pertanto il diritto del Cliente ad essere indennizzato nasce solo nel caso in cui WIND non abbia eliminato il disservizio entro il quarto giorno”.

“Ad Abundantiam l'Art. 23 delle Condizioni Generali Di Contatto rubricato “Procedura reclami-Rimborsi” dispone: Le richieste di rimborso o i reclami relativi

alla fatturazione potranno essere inoltrate a Infostrada Servizio Clienti, mediante raccomandata A/R, entro 45 giorni dalla data di emissione delle fatture in contestazione. L'inoltro del reclamo potrà altresì avvenire mediante telegramma, posta elettronica o facsimile, sempre che venga confermato tramite raccomandata A/R entro il termine sopra indicato”.

3. Motivi della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di inammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

Secondo l'impostazione di codesta Autorità: “Le parti di uno stipulando (e, poi, stipulato) contratto sono tenute a comportarsi, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 c.c., secondo buona fede e correttezza sia nella fase precontrattuale che nella fase dell'esecuzione del contratto. Il principio di buona fede contrattuale costituisce oggetto di un vero e proprio obbligo giuridico, che si considera violato dalla parte contrattuale che, anche non dolosamente, ometta di tenere un comportamento improntato alla diligente correttezza. Esso, peraltro, si impone con maggior forza nei contratti di adesione, qual è il contratto in oggetto, in cui è una sola delle parti a predisporre unilateralmente il contenuto dell'accordo, senza possibilità per l'altra di disporre o modificare le clausole inserite. Inoltre, si deve evidenziare che l'operatore di comunicazioni elettroniche risponde, ai sensi dell'articolo 1228 c.c. e ad ogni effetto di legge, dell'operato di coloro i quali agiscono in nome e per conto dello stesso operatore.

Ancora, con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la delibera Agcom n. 417/01/CONS, allegato A, detta le linee guida relative alle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di telecomunicazioni che gli operatori devono rispettare, e la delibera Agcom n. 179/03/CSP, allegato A, all'articolo 4 sancisce che “gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa””. (Corecom Lombardia Determinazione n. 1/12).

La richiesta del tutto generica e la documentazione allegata al fascicolo non sembrano tuttavia essere sufficienti, da un punto di vista probatorio a giustificare la relativa istanza. È la stessa istante che allega la modulistica afferente la “*Richiesta di migrazione in Telecom Italia*” e la comunicazione di TIM relativa all'annullamento della procedura di passaggio.

3.2 Indennizzo per sospensione di servizio e mancata comunicazione.

Sulla risoluzione della domanda *de qua* occorre, anche in questo caso, rifarsi alla copiosa giurisprudenza dell'Autorità, che stabilisce: “*Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato ... un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione*”.

(Agcom Delibera n. 69/11/CIR; Agcom Delibera n. 100/12/CIR; Agcom Delibera n.113/12/CIR; Agcom Delibera n.127/12/CIR; Agcom Delibera n. 130/12/CIR; Agcom Delibera n. 82/12/CIR; Agcom Delibera n.38/12/CIR; Agcom Delibera n. 69/10/CIR)

Nel caso di specie, l'istante prova di aver contattato (a mezzo mail ordinaria) l'operatore Wind solo in data 27 ottobre 2016 per lamentare un disservizio, della sola linea voce, che sarebbe stato presente dal 1° aprile 2016; non è dato sapere, in quanto sprovvista di allegazione delle parti, se il disservizio si sia comunque risolto ed in che termini.

Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del malfunzionamento al gestore, competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("*Onus probandi incumbit ei qui dicit*"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza sia dell'Agcom sia di questa Autorità che, al riguardo, afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea voce e/o adsl, qualora l'utente non provi di aver inoltrato tempestivamente un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione.

Alcun reclamo è presente in atti.

Solo dal retrocartellino del gestore si evince una segnalazione del 28.10. chiusa il 2.11.

Stante quanto sopra, la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 5 Allegato A Delibera 73/11/CONS non può essere accolta.

3.3 indennizzo per perdita del numero attivo da oltre 10 anni.

Sulla suddetta richiesta, dalle risultanze probatorie fornite dalle parti, risulta che il titolare dell'utenza n. 0650xxxxx sia un soggetto diverso rispetto all'odierna istante.

Né viene data prova della carica di socio del dante causa né della motivazione dell'eventuale subentro.

Ciò premesso, si ritiene che, anche in questo caso, la parte istante non abbia corredato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto alla corresponsione degli indennizzi previsti dall'art. 9 Allegato A Delibera 73/11/CONS, a causa della genericità delle richieste.

3.4 indennizzo per mancata risposta a reclamo relativo al disservizio.

In risposta alla presente richiesta occorre ripetere quanto precedentemente indicato, ovvero che la segnalazione del malfunzionamento al gestore è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("*Onus probandi incumbit ei qui dicit*" e che deve dare prova di aver messo in mora il gestore attraverso un valido reclamo. Nel caso di specie, non essendo allegato alcun reclamo in atti la richiesta di liquidazione del relativo indennizzo non può essere accolta.

Stante quanto sopra, la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 11 Allegato A Delibera 73/11/CONS non può essere accolta.

3.5 Storno dei valori immotivatamente addebitati.

“L’utente che intenda contestare il traffico che l’operatore gli ha addebitato, non può limitarsi a una contestazione del tutto generica. Inoltre, in relazione al connesso profilo della contestazione della bolletta, l’utente è comunque tenuto al pagamento della fattura per la parte dei servizi non contestati”. (in questo senso Corecom Toscana Delibera 11/11)

Nel caso di specie, l’Istante non allega nessuna risultanza dalla quale emerga quali siano i servizi contestati e quali siano i costi illegittimi che lo stesso subisca. Non solo. Anche sulle fatture alcun reclamo risulta inviato all’operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

- 1. Il rigetto integrale delle istanze presentate dall’utente S. Cxxx, a mezzo del suo legale rappresentante, nei confronti degli operatori TIM e Wind, con compensazione tra le parti delle spese di procedura”.*

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, 10/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI