

	Presidente Componenti	Gualtiero Mazzi Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi
--	--------------------------	--

Deliberazione n. 94 del 10 novembre 2020

OGGETTO: Definizione della controversia S.D. / GREEN TELECOMUNICAZIONI SPA (GU14/266985/2020).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 *"Funzioni del Presidente"*;

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 *"Verbale delle sedute"*;

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)"* ai sensi del quale *"Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999"* (comma 1) e, in particolare, la *"istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati"* (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di S.D. del 14/04/2020 acquisita con protocollo n. 0162899 del 14/04/2020;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta XXX di D.S., cliente di Tim Spa ha sottoscritto in data 21/06/18 nuovo contratto di abbonamento telefonico con Green Telecomunicazioni Spa.

Il 1 agosto 2018 il Signor D. scopre che la sua linea telefonica 0444288xxx non funziona; a questo punto, dopo aver tentato inutilmente di contattare l'agente promotore che aveva proposto la sottoscrizione del contratto abbonamento telefonico con Green Telecomunicazioni chiama Tim Spa che lo informa dell'avvenuta procedura di attivazione, cioè del passaggio di operatore e gli propone con la sottoscrizione di nuovo contratto di poter riattivare in breve tempo la linea telefonica.

Il Signor S.D. aderisce e a partire dal 21 agosto 2018 la linea 0444288xxx è riattivata; successivamente si accorge che continua a ricevere fattura sia da parte di Tim Spa che da parte di Green Telecomunicazioni Spa.

In data 15/10/18 comunica a Tim tramite fax la richiesta cessazione di preselezione automatica, ma constatato che continuava a ricevere fatture da entrambi i gestori a marzo 2019 sottoscrive nuovo contratto telefonico con Tim Spa e da aprile 2019 passa in attivazione tale richiesta.

Nonostante ciò D.S. ha continuato a ricevere bollette da parte di Green Telecomunicazioni Spa di cui ne contesta la validità giuridica e contrattuale

Chiede:

- i. Annullamento fatture inviate da parte di Green Telecomunicazioni a partire dal mese di aprile 2019;
- ii. restituzione somma pari ad € 562,04 pagata indebitamente fino a marzo 2019;
- iii. equo indennizzo pari ad € 1000,00 per sospensione immotivata linea telefonica ad agosto 2018.

2. La posizione dell'operatore

L'odierno istante ha sottoscritto un contratto di telefonia fissa e adsl con la scrivente società in data 21.6.2018.

Il servizio veniva regolarmente attivato in WLR in data 31.7.2018, conformemente alle previsioni contrattuali e come preventivamente indicato all'utente.

La fatturazione del servizio iniziava nel mese di agosto 2018, relativamente ai canoni ed ai consumi effettuati dal 31.7.2018.

Il cliente veniva informato dell'attivazione del servizio con mail del 2.8.2018.

Ciononostante, il cliente non pagava la fattura di agosto 2018 né quella di settembre 2018, nemmeno a fronte del sollecito di pagamento inviato dall'operatore, cosicché ad ottobre 2018 la linea telefonica veniva sospesa per morosità.

A fronte del successivo saldo dell'insoluto, il servizio veniva ripristinato, senonché a maggio 2019 l'odierno istante cessava nuovamente, in modo illegittimo, i pagamenti delle fatture.

A seguito di messa in mora e diffida ad adempiere, rimaste senza esito, il contratto veniva risolto per inadempimento ed il 4.10.2019 la linea veniva disattivata.

Ad oggi XXX di D.S. deve a Green Telecomunicazioni euro 703,92.

La breve descrizione dei fatti svolta dall'utente è errata, contraddittoria e illogica.

Lo stesso utente, che lamenta l'interruzione della linea telefonica dal 1.8.2018 al 20.8.2018 (circostanza peraltro non provata), riferisce di aver presentato reclamo esclusivamente a TIM.

Il 31.7.2018 era stato attivato il servizio di Green Telecomunicazioni, la quale, come ammesso dallo stesso istante, NON ha mai ricevuto reclami o segnalazioni di guasti, che sono stati inviati esclusivamente ed inspiegabilmente a TIM, per cui evidentemente la convenuta non ha potuto intervenire per la verifica e per la risoluzione di presunti guasti, che verosimilmente avrebbero potuto essere risolti con la semplice configurazione degli apparati.

Ma, come menzionato, non è possibile sapere se effettivamente si sia verificato un guasto, per quanto si sarebbe protratto né la natura o la causa del guasto stesso.

Non è dato comprendere per quale motivo l'utente non si sia rivolto a Green Telecomunicazioni, atteso che egli stesso aveva sottoscritto un contratto il 21.6.2018, con presumibile data di attivazione dei servizi proprio nel periodo in oggetto, senza considerare il fatto che di tale attivazione veniva anche specificamente informato dal nuovo operatore.

L'utente ha poi continuato ad ignorare Green Telecomunicazioni anche quando "a marzo 2019 sottoscrive nuovo contratto telefonico con Tim Spa e da aprile 2019 passa in attivazione tale richiesta": mai alcuna disdetta al contratto regolarmente perfezionato e in esecuzione è stata inviata a Green Telecomunicazioni (come invece previsto nel contratto, che prevede l'invio di disdetta a mezzo raccomandata a.r. ovvero a mezzo pec) e, trattandosi di servizi WLR, è anche possibile la simultanea attivazione, sulla medesima linea, di servizi forniti da operatori diversi.

Il cliente si è limitato a ricevere le fatture di Green Telecomunicazioni senza pagarle, nell'asserita convinzione, poco verosimile e sicuramente priva di qualsiasi fondamento e logica, di non essere vincolato ad un contratto, pur debitamente sottoscritto e mai disdetto.

Come rilevato, già nella fase iniziale del rapporto contrattuale con Green Telecomunicazioni, XXX aveva omesso il pagamento delle fatture, provvedendovi solamente dopo la sospensione del servizio per morosità nel mese di ottobre 2018.

E nuovamente dal mese di maggio 2019 l'istante sospendeva arbitrariamente ed illegittimamente i pagamenti, pur continuando ad usufruire di un servizio mai disdetto (la cessazione del contratto ha avuto luogo infatti per la risoluzione determinata dall'inadempimento persistente dell'istante).

Alla luce della breve descrizione dei fatti e dei documenti allegati, nonché delle stesse pacifiche ammissioni dell'istante, è evidente che le domande formulate sono infondate, in fatto ed in diritto e non possono trovare accoglimento, come di seguito analiticamente dedotto.

Sulla domanda di annullamento delle fatture emesse da aprile 2019 e di restituzione di euro 562,04: le fatture emesse sono corrette, in quanto relative a servizi regolarmente erogati a seguito di espressa richiesta dell'utente, ovvero del contratto sottoscritto il 21.6.18 e mai disdetto; peraltro lo stesso utente poteva agevolmente verificare in tempo reale il proprio traffico telefonico ed i propri consumi -effettuati tramite Green Telecomunicazioni- nell'area riservata del sito web di quest'ultima.

A nulla vale la presunta (non provata) richiesta di attivazione di servizi a TIM, che costituirebbe comunque una res inter alios acta, irrilevante per l'operatore esponente, non essendo stata inviata disdetta a Green Telecomunicazioni, come espressamente previsto nel contratto.

Per tale motivo, non sussistono i presupposti per annullare le fatture emesse da aprile 2019, né di qualsivoglia altra fattura, e la domanda di restituzione di euro 562,04 è destituita di qualsivoglia fondamento. Stante la correttezza delle fatture emesse, l'odierno istante dovrà invece pagare in favore dell'operatore esponente euro 703,92, ad oggi ancora insoluti.

Sulla domanda di indennizzo di euro 1000: come dichiarato da XXX, alcuna segnalazione o reclamo in merito a presunti guasti sono stati mai formulati a Green Telecomunicazioni, conseguentemente impossibilitata, senza colpa alcuna, a verificare gli eventuali guasti ed a intervenire per la loro risoluzione.

Il cliente, usando l'ordinaria diligenza ed il comune buon senso, si sarebbe dovuto avvedere dell'avvenuta attivazione dei servizi da parte di Green Telecomunicazioni, posto che egli stesso l'aveva richiesta ed il periodo di attivazione era proprio quello preventivato.

In ogni caso, Green Telecomunicazioni aveva provveduto ad informare il cliente dell'attivazione dei servizi richiesti, per cui a quel punto era davvero inevitabile rivolgersi a questo operatore per qualsivoglia questione attinente alla linea telefonica, e direttamente alla stessa Green Telecomunicazioni (cfr. condizioni generali di contratto), non "all'agente promotore" (altra circostanza peraltro non provata) o a qualsivoglia altro soggetto, ben distinto dalla società di cui trattasi.

D'altro canto chiunque sottoscriva un contratto con qualsivoglia operatore telefonico, per qualsiasi questione afferente alla linea ed ai servizi si rivolge all'operatore stesso, non all'agente, affiliato o procacciatore che si era limitato a proporre la conclusione del contratto.

Giova peraltro rilevare che la richiesta di indennizzo svolta dall'utente, assistito da un'associazione di consumatori, oltre ad essere del tutto infondata dal punto di vista dell'an, è assolutamente infondata e spropositata anche dal punto di vista del quantum: l'indennizzo previsto in caso di "completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, (...), per ciascun servizio non accessorio" è pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione, per cui l'indennizzo per un periodo di 20 giorni ammonterebbe ad euro 100,00, ben lontani dagli euro 1000 richiesti (All. A del. 73-11- CONS).

Tale esorbitante domanda denota una condotta palesemente non conforme ai fondamentali principi di correttezza e buona fede.

Alla luce delle argomentazioni svolte, Green Telecomunicazioni S.p.a. chiede l'accoglimento delle seguenti conclusioni: voglia l'Ill.mo Corecom Rigettare tutte le domande svolte dall'istante, perché infondate in fatto ed in diritto. Rifondere le spese di lite in favore dell'operatore convenuto, da quantificare nell'importo ritenuto di giustizia, anche alla luce delle domande svolte dall'istante e della sopra descritta condotta nel presente procedimento.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) giova precisare quanto segue: dalla documentazione prodotta in atti dal Gestore, si evidenzia che il ricorrente ha sottoscritto il contratto in data 21.06.2018; e pur tuttavia, l'utente non ha fornito alcuna documentazione comprovante l'effettiva disdetta del contratto con Green Tlc, come previsto invece dall'art. 6.3 delle Condizioni generali di Contratto, né tantomeno ulteriore documentazione (fatture, contratto) atta a provare, oggettivamente, l'attivazione del servizio con un altro operatore (Tim).

Il mancato pagamento di quasi un anno di fatture è stato frutto, quindi, dell'errata convinzione, da parte dell'utente, di non aver più alcun vincolo contrattuale con l'odierno gestore, senza che sia mai, però, intervenuto un atto formale atto a sciogliere il predetto vincolo contrattuale, di tal ché Green Tlc ha continuato, legittimamente, ad emettere le fatture.

Pertanto, le richieste di cui ai punti sub i) e sub ii) non possono essere accolte.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) la stessa non può essere accolta: infatti, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante.

Non può non rilevarsi che, quando l'operatore eccepisce la carenza di indicazioni e di prove a sostegno dell'avvenuta segnalazione dei disservizi, è l'utente ad essere onerato di provare il contrario.

Nella fattispecie, rispetto alle deduzioni dell'operatore l'utente non ha svolto replica alcuna né ha indicato o documentato eventuali reclami aventi ad oggetto la presunta interruzione del servizio avvenuta nel corso del mese di agosto 2018.

L'unico reclamo prodotto in atti, invero, è quello del 25.09.2019 (un anno dopo rispetto al disservizio lamentato) che peraltro risulta privo della relativa ricevuta di invio/consegna atta a dimostrare l'effettivo inoltro dello stesso al Gestore di riferimento.

Trova, quindi, applicazione il consolidato principio che prevede che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore.

Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (in proposito v. ex multis delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR).

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Rigetta l'istanza di D.S. nei confronti di GREEN TLC nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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.
3. 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Il Dirigente
Dott.ssa Carla Combi

Il Presidente
Avv. Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante
Dott.ssa Carla Combi