

DELIBERA 387/2022/CRL/UD del 11/11/2022
G. Mxxx / IRIDEOS S.P.A. (CLOUDITALIA, NOITEL, MC-LINK S.P.A. -
INFRACOM ITALIA S.P.A. - KPNQWEST ITALIA S.R.L. - BIG TLC SRL -
ENTER S.R.L. - SIMPLE SOLUTIONS S.R.L.)
(GU14/274702/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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*”;

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;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di G. Mxxx del 05/05/2020 acquisita con protocollo n. 0193244 del 05/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Sig. Mxxx Gxxx, cliente della Soc. Noitel Italia S.r.l. con codice n°185xxx, affermava di aver richiesto, in data 25.4.2019, la portabilità del numero verso Noitel, che, però, si ultimava solo in data 15.5.2019. Il contratto contemplava l’utilizzo dell’opzione Voce 300 che prevedeva 300 minuti a fronte del costo di Euro 3,00 mensili, rinnovabile il giorno 4 di ogni mese. In data 1.9.2019 si verificava un’interruzione del servizio Voce 300, con impossibilità di ricaricare il numero e riattivare detto servizio. Detto disservizio non poteva essere imputato al cliente, il quale aveva precedentemente effettuato una serie di ricariche: una ricarica di Euro 10,00, in data 3.3.2019, valevole per le ricariche dei giorni 4.4., 4.5. e 4.6., con un avanzo di almeno Euro 1,00 nel credito residuo, una ricarica il 29.5.2019 di Euro 10,00, atta a rinnovare l’opzione de quo per le date 4.7., 4.8. e 4.9., con avanzo di un ulteriore credito residuo, pari ad almeno Euro 2,00, un’altra ricarica in data 18.9.2019, che però non veniva presa in carico. Il 5.8.2019 iniziavano degli addebiti a pagamento, nonostante il credito per il rinnovo dell’opzione Voce 300 fosse sufficiente al rinnovo automatico stesso, a copertura del periodo tariffario del mese di agosto. In tale data veniva in essere un piano tariffario denominato TUTTOio, fortemente svantaggioso e previsto solo nel caso in cui il credito residuo risultasse insufficiente al rinnovo, fattispecie che non si verificava nella fattispecie in esame. E’ così che il 21.8.2019, considerato quanto sopra, l’utente, con l’intento di non aggravare la situazione e non trovarsi a pagare tariffe non acquistate, attivava un bonus di Euro 10,00, con i punti accumulati dalle varie ricariche. In detto lasso di tempo, risultavano spesi Euro 19,80, con erosione del credito residuo di Euro 9,80. Quindi, presumibilmente ad esaurimento del bonus, per l’utente non risultava più possibile effettuare telefonate a causa della mancanza del credito, divenuto incontrollabile a causa del forte ostruzionismo da parte del gestore e dell’impossibilità a ricaricare il numero, nonostante il pagamento fosse stato eseguito. Non risultava possibile per l’utente accertare neppure la liceità degli accrediti, in quanto, a suo dire, sarebbe risultata interdetta la visione del traffico. Il Sig. Micocci provvedeva pertanto ed inoltrare vari reclami inerenti alle seguenti criticità riscontrate: 1. Interruzione della linea, 2. Mancata presa in carico della ricarica, 3. Ostruzionismo, 4. Mancato rinnovo dell’opzione Voce 300, 5. Uso arbitrario e anomalo del credito. In data 20.11.2019, il gestore riscontrava alcune delle varie denunce con una risposta che risultava non essere attinente a quanto segnalato, limitandosi a negare le criticità denunciate, in quanto non

riscontrate. In data 1.10.2019, l'istante inoltrava richiesta di cambio Sim per aderire all'offerta denominata STEP 2GB 300 minuti e 10 sms. Sin da subito però, il collegamento internet risultava non usufruibile. Si rendeva disponibile solo dal successivo 18.11.2019, quando il gestore forniva le relative indicazioni corrette. In data 25.10.2019, l'operatore avrebbe imputato il malfunzionamento de quo ad un mancato aggiornamento e dichiarava di aver provveduto in tal senso. Il Sig. Mxxx sostiene che, dopo aver spento e riacceso il telefono, il servizio mancante avrebbe dovuto funzionare, ma così non avveniva e decideva pertanto di contattare il servizio clienti, senza però ottenere riscontro alcuno. Il credito di Euro 5,00 non veniva trasmesso alla nuova Sim. L'utente chiedeva quindi "Rimborso dell'importo di Euro 20,00 + 5,00; Euro 128,00 per il ritardo della portabilità dal 29/04/18 al 15/05/18; Euro 180,00 per l'interruzione arbitraria della linea dal 01/09/19 al 24/09/19; per la mancata evasione al reclamo del 2.9.2019, per quanto riguarda il manifesto ostruzionismo per gg.57, escludendo i primi 30 giorni, Euro 57,00; per il ritardo nella risposta al reclamo del 25/09/19, per quanto riguarda il mancato rinnovo dell'opzione VOCE 300 per gg.27, Euro 27,00; Euro 367,50 per la ritardata attivazione del servizio non accessorio, senza peraltro, rispettare gli oneri informativi circa i motivi del ritardo (con una richiesta di indennizzo complessivo di Euro 785,00)".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la Noitel Italia S.r.l., eccependo l'infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto nessuna irregolarità nell'erogazione e nella gestione del credito relativamente al servizio a favore del Sig. Mxxx è stata riscontrata, dal momento che la Noitel "si è sempre attivata per ogni qualsivoglia necessità o problematica palesata dal cliente. A riprova di quanto sopra preme infatti precisare che il cliente ha acquistato la SIM Noitel il 29/04/2018, la sim è stata spedita al cliente da Noitel il 30/04/18. Contestualmente alla spedizione è stato fatto al cliente, da parte dei nostri addetti, il sollecito della documentazione necessaria all'attivazione in quanto mancante, reiterato in quanto privo di riscontro, la mattina del 02/05/2018. Nello stesso giorno, a valle del sollecito da noi effettuato, è stata data così autorizzazione all'attivazione della sim che il cliente ha effettuato il giorno giovedì 03/05/2018 ore 17:40". La MNP sarebbe pertanto avvenuta correttamente entro i termini il 07/05/2018 e l'assistenza del call center in merito sarebbe stata continua.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere accolta, nei termini seguenti. L'istante ha eccepito il ritardo nella portabilità del numero a far data dal 25.4.19 al 15.5.19. L'operatore, pur eccependo l'infondatezza di quanto affermato dall'utente, non fornisce prova alcuna sull'effettiva, assunta, immediata attivazione del servizio, né di aver inviato comunicazione alcuna circa le motivazioni del ritardo ed i tempi di attivazione. In proposito, l'art.4 dell'Allegato A alla delibera n.347/18/CONS, al punto 1 stabilisce che: "nel caso di

ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". A completamento di quanto prescritto nel punto 1, interviene il punto 2 che stabilisce quanto segue: "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". A tale proposito, anche la Delibera di Agcom, n.26/10/CIR stabilisce espressamente che "Deve essere riconosciuto all'utente un indennizzo per il ritardo nell'espletamento della procedura di rientro, qualora risulti provato che il ritardo è imputabile all'operatore convenuto, il quale non ha fornito all'utente un'informazione chiara ed esaustiva". Conforme a detta Delibera, anche la Delibera di Agcom n.121/11/CIR che ribadisce la sussistenza della "responsabilità dell'operatore recipient per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità qualora risulti che questi non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica, e non abbia fornito adeguata informativa all'utente in ordine al completamento della procedura di portabilità e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente". Sulla medesima linea, anche la Delibera Agcom n.140/10/CIR. E' pertanto corretta la richiesta dell'utente di rimborso di Euro 128,00. L'utente eccipisce inoltre l'avvenuta interruzione del servizio Opzione Voce 300, dal 1.9.19 al 24.9.19, pur avendo il medesimo provveduto ad effettuare le ricariche dovute e necessarie per il mantenimento del servizio suddetto. A tale proposito, l'allegato A alla delibera n°347/18/CONS, all'art.5, comma 1, stabilisce espressamente che "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso. Gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" ed a conferma ulteriore di quanto sopra, interviene la Delibera Agcom n.88/10/CIR secondo la quale, "è illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore sulla base dell'asserita morosità dell'utente, in realtà non sussistente e imputabile unicamente all'omessa regolarizzazione della posizione contabile dell'utente, che ha pertanto diritto ad un indennizzo". E ancora, "le doglianze dell'utente in ordine all'indebita sospensione del servizio sulle linee ad esso intestate meritano accoglimento, atteso che, secondo quanto chiarito dalla Corte di Cassazione (Cassaz. Civ. n.23304/07), la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento mediante le modalità prescelte dall'utente, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della bolletta. Pertanto l'operatore avrebbe dovuto verificare le circostanze che avevano impedito l'effettuazione del pagamento mediante prelievo dal conto corrente bancario, prima di procedere al distacco della linea. Viceversa, la decisione di procedere al distacco della linea senza preventivamente eseguire i dovuti accertamenti in ordine ai mancati pagamenti, viola il principio di correttezza ex articolo 1175 c.c., nonché della

buona fede nell'esecuzione del contratto, ex articolo 1375 c.c. Alla luce di quanto sopra deve riconoscersi il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio" (Agcom Delibera n. 92/10/CIR). Nonostante nel caso de quo fosse l'utente che doveva provvedere spontaneamente al controllo del credito, effettuando le varie ricariche, la Delibera di cui sopra può considerarsi applicabile alla fattispecie in questione, in quanto, sta comunque all'operatore l'onere di effettuare i dovuti controlli prima di procedere all'interruzione di un servizio. E' pertanto giusto il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso di Euro 180,00 per i giorni di interruzione della linea dal 1.9.19 al 24.9.19. Tra le varie eccezioni sollevate dall'utente c'è anche quella del ritardo da parte dell'operatore nell'attivazione del servizio in occasione del cambio di sim richiesta dall'utente per aderire all'offerta denominata Step, nonché al mal funzionamento del servizio stesso, per cui richiede il risarcimento per Euro 367,50. Il ritardo nell'attivazione di un servizio è disciplinato dall'art.4, commi 1 e 2, di cui all'allegato A alla Delibera 347/18/CONS, che stabiliscono rispettivamente quanto segue: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 7,50 per ogni giorno di ritardo", " L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento all'attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Ad ulteriore conferma di quanto sopra interviene la Delibera Agcom n.116/11/CIR secondo la quale: "Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della carta dei servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all'Autorità, sempre che vi sia stata un'idonea informativa, altrimenti l'indennizzo deve essere calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti (e,

quindi, per esempio, fino alla udienza di discussione)”. Delibere conformi sono anche: Agcom Delibera n.124/11/CIR, Agcom Delibera n.152/11/CIR. Non risulta nel caso di specie che l’operatore si sia attivato in tal senso, mettendo l’utente nelle condizioni di valutare se recedere dal contratto o meno, né agli atti risulta documento in grado di fornire prova alcuna in tal senso; è pertanto legittima la richiesta dell’utente. L’Allegato A alla delibera n°347/18/CONS, all’art.6 prescrive inoltre che: “In caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all’operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio o di mancato rispetto degli Standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento” e questo dal momento che l’operatore ha l’onere di garantire una continuità costante nell’erogazione del servizio all’utente e nel caso in cui l’operatore non sia in grado di garantire quanto sopra, emerge una vera e propria responsabilità contrattuale per inadempimento in capo allo stesso. Ciò è quanto viene ribadito anche dalla Delibera Agcom n.3/10/CIR che conferma quanto sopra esposto, asserendo che: “Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all’operatore, ai sensi dell’articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell’utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l’operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all’utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi”. A ciò si aggiunga quanto affermato dall’Agcom nella Delibera n.4/10/CIR: “In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall’operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall’utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell’operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell’utente”. (Delibere conformi: Agcom Delibera n.32/10/CIR, Agcom Delibera n.69/10/CIR, Agcom Delibera n.80/10/CIR, Agcom Delibera n.85/10/CIR, Agcom Delibera n.90/10/CIR, Agcom Delibera n.103/10/CIR, Agcom Delibera n.106/10/CIR, Agcom Delibera n.3/11/CIR, Agcom Delibera n.20/11/CIR, Agcom Delibera n.23/11/CIR, Agcom Delibera n.34/11/CIR, Agcom Delibera n.38/11/CIR, Agcom Delibera n.41/11/CIR, Agcom Delibera n.57/11/CIR, Agcom Delibera n.92/11/CIR, Agcom Delibera n.94/11/CIR, Agcom Delibera n.99/11/CIR, Agcom Delibera n.124/11/CIR, Agcom Delibera n.138/11/CIR, Agcom Delibera n.144/11/CIR, Agcom Delibera n.145/11/CIR, Agcom Delibera n.156/11/CIR, Agcom Delibera n.12/12/CIR, Agcom Delibera n. 16/12/CIR, Agcom Delibera n.25/12/CIR, Agcom Delibera n. 26/12/CIR, Agcom Delibera n.27/12/CIR, Agcom Delibera n.41/12/CIR, Agcom Delibera n.48/12/CIR, Agcom Delibera n.68/12/CIR, Agcom Delibera n.85/12/CIR, Agcom Delibera n.97/12/CIR, Agcom Delibera n.103/12/CIR, Agcom Delibera n.112/12/CIR). Eccepisce infine l’utente, che l’operatore, innanzi al proprio reclamo, avrebbe risposto in ritardo ed in modo del tutto inadeguato ed incompleto, essendosi lo stesso operatore limitato a negare le criticità sollevate dall’utente; innanzi poi all’ultimo reclamo dell’utente, nessuna risposta sarebbe proprio stata fornita dall’operatore. Orbene, per quanto riguarda la ritardata ed incompleta risposta al reclamo inerente alla problematica lamentata dall’utente, interviene l’art.8, comma 4, della Delibera n.179/03 CSP secondo cui, “La risposta al

reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Per quanto riguarda poi la totale mancanza di risposta all'ultimo reclamo, subentra quanto stabilito in materia dall'art.12, Allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, secondo cui "l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di Euro 300,00". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo complessivo per quanto riguarda la mancata risposta ai reclami di Euro 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al limite regolamentare. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere l'istanza del Sig. M. Gxxx e pertanto la Soc. Noitel Italia S.r.l. è tenuta a rimborsare all'utente l'importo complessivo di Euro 975,50, oltre ad Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

2. La Soc. convenita è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

4. 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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to