

DELIBERA 396/2022/CRL/UD del 11/11/2022
A. Pxxx / TELECOM ITALIA / WINDTRE
(ISTANZA LAZIO/D/706/2017)

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”;

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 del Sig. A. Pxxx di cui al prot. D4576 del 20/07/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

Con istanza GU14 del 12.07.2017 protocollata sub LAZIO/D/706/2017, l'utente incardinava procedimento per la definizione della controversia nei confronti di TIM e WINDTRE contestando i seguenti disservizi: a) l'attivazione da parte di TIM, a seguito di migrazione della linea 06.94xxx, di una seconda linea non richiesta 06.9486232; b) la difformità dei profili tariffari sulla linea 06.94xxxxx; c) la sospensione del servizio voce e ADSL dal 26.04.2016 al 4.07.2016 per la linea 06.94xxxxx, nonché per il periodo dal 10.09.2016 al 9.05.2017; d) la sospensione della linea mobile 329.0xxxxx dal 10.03.2017 al 9.05.2017; e) il malfunzionamento della linea ADSL.

Poste tali premesse richiedeva: i. indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti per il numero 06.948xxxxx per € 345,00; ii. indennizzo per le difformità tariffarie sul numero 06.944xxxxxx per € 330,00; iii. indennizzo per la sospensione del servizio voce e ADSL dal 26.04.2016 al 4.07.2016 per € 1.035,00, nonché per la sospensione dei servizi sulla linea fissa dal 10.09.2016 al 9.05.2017 per ulteriori € 3.615,00; iv. indennizzo per isolamento della linea mobile 329.02xxxxxx dal 10.03.2017 al 9.05.2017 per € 450,00; v. indennizzo per omessa risposta al reclamo per € 300,00; vi. spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore WINDTRE:

Si costituiva con memoria difensiva di parte dell'11.09.2017 l'Operatore WINDTRE il quale con riferimento alla migrazione della linea 06.94xxxxxx precisava che a fronte di una richiesta pervenuta da Operatore TIM in data 15.04.2016 la procedura veniva regolarmente espletata in data 5.05.2016 per la componente voce ed il giorno successivo per l'ADSL. Per tali motivi, eccepiva l'assenza di anomalie nonché il corretto espletamento della procedura entro le tempistiche previste dalla normativa regolamentare vigente (Del. 274/07/CONS). Inoltre in merito alla contestata mancata risposta al reclamo, la WINDTRE eccepiva che nessuna contestazione scritta veniva mai inoltrata nei confronti del Gestore.

Per tali motivi, rilevando la propria estraneità ai fatti di causa, insisteva chiedendo il rigetto delle domande avversarie.

3. Posizione dell'Operatore TIM:

Si costituiva con memoria difensiva di parte dell'11.09.2017 l'Operatore TIM il quale in via preliminare eccepiva l'inammissibilità della domanda avversaria per violazione dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS, limitatamente alla richiesta di applicazione di un pricing diverso da quello contestato. Sempre in via preliminare, TIM eccepiva l'inammissibilità dell'istanza del Sig. Pxxx, in quanto genericamente formulata e non circostanziata nei fatti e nelle pretese.

Stando alle contestazioni dell'Operatore, infatti, la domanda dell'istante sarebbe altresì sfornita della prova sia dell'invio di un reclamo che della contestazione dei malfunzionamenti che si lamentano essere avvenuti sulla propria linea.

Concludeva pertanto chiedendo il rigetto di tutte le domande avversarie in quanto infondate e non provate.

In sede di repliche: con note di parte rimesse via PEC in data 25.09.2017, l'utente contestava le avverse deduzioni dei Gestori in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva per le richieste di rimborso ed indennizzo, così come formulate in sede di GU14.

4. PROPOSTA DI DELIBERA

In via preliminare e nel rito, si rileva che con successivo procedimento rubricato dallo scrivente Organo sub Lazio D/475/2018, il Sig. PLAMADEALA introduceva un ulteriore giudizio nei confronti di TIM in forza del quale veniva raggiunto un accordo tra le parti al verbale di udienza del 24.01.2019; in forza della citata istanza, il ricorrente contestava le difformità contrattuali sul numero originario 06.9xxx, nonché i profili tariffari non richiesti per il numero 06.94xxx, oltre alla collegata fatturazione emessa dal Gestore. Posta tale premessa, nel presente procedimento le domande contenute ai numeri sub. i e ii. dovranno considerarsi inammissibili per intervenuta cessazione della materia del contendere.

Nel merito, alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le restanti richieste formulate dall'istante possono trovare solo parziale accoglimento per i motivi di seguito specificati.

Con riferimento alle richieste di indennizzo per il malfunzionamento della linea 06.944xxxx dal 26.04.2016 al 4.07.2016, nonché per il malfunzionamento del servizio ADSL e per isolamento della linea mobile 329.0xxx dal 10.03.2017 al 9.05.2017 si rileva che le domande non possono trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

Preliminarmente, si rileva che le sopra indicate domande di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, infatti, devono rigettarsi per genericità delle stesse. Ed infatti, la totale assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che *"...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"* e ancora nella medesima pronuncia si legge *"Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo"* (DL/184/15/CRL).

In particolare – in merito al contestato malfunzionamento del servizio ADSL – deve altresì osservarsi quanto segue. Ed infatti, come ormai consolidato dalle molteplici pronunce in materia, l'ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione ADSL non può

essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 5 comma 1 ex All. A Del 73/10/Cons. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente che *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”*. Pertanto, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente.

Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

Discorso a parte merita tuttavia il contestato isolamento della linea voce per il periodo dal 10.09.2016 al 9.05.2017, ed invero – almeno per il detto periodo – risulta incardinata una procedura d'urgenza dinanzi lo scrivente Corecom in data 24.02.2017, conclusa con provvedimento n° U1610 del 6.03.2017. A fronte del citato provvedimento, la linea veniva riattivata dall'Operatore solo al successivo 9.05.2017.

Per tale periodo di disservizio risulta pertanto accertata una responsabilità del Gestore TIM indennizzabile ai sensi dell'art. 5 comma 1 Del. 74/11/CONS in forza del quale: *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”* e comma 3: *“Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*; il periodo in parola dovrà essere computato con decorrenza dal 24.02.2017 (data presentazione del formulario UG) fino all'effettiva riattivazione del servizio del 9.05.2017 così per complessivi 74 giorni di isolamento quantificabili in € 370,00.

Tuttavia, stante le medesime considerazioni sopra espresse, la richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo non può essere considerata meritevole di accoglimento. Anche sotto tale profilo, l'utente non ha dimostrato, come da suo precipuo onere, di aver inoltrato al Gestore uno o più reclami scritti. Ed invero, come pacificamente riportato in atti dall'utente, la parte istante fa un generico riferimento a delle segnalazioni verso il call center della TIM, senza neppure indicare il codice di chiamata,

il numero di operatore ed il numero di ticket della segnalazione guasto. Ed invero per orientamento costante di questa Autorità, nel caso in cui l'utente contesti il mancato riscontro ai reclami, lo stesso deve specificare le modalità di invio dei reclami, il numero telefonico eventualmente contattato, oltre alla produzione della contestazione scritta. In mancanza di tali indicazioni, e con la contestazione sul punto dell'operatore, non è accoglibile l'istanza per il riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta ai reclami.

Ne deriva, che la domanda di indennizzo per omessa risposta ai reclami, così genericamente postulata ed in totale assenza della prova documentale a supporto della stessa debba essere recisamente rigettata.

Sulla richiesta di rimborso delle spese di procedura, in ultimo, la domanda non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 *“Nel provvedimento decisivo l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*; posta tale premessa, si evidenzia che prima di deferire la decisione al Collegio era stata formulata dal Gestore proposta congrua – anche alla luce degli indennizzi liquidati nella presente fase definitiva - che tuttavia il legale dell'utente non accettava. Ad ogni buon conto, si precisa che ai sensi del sopra citato disposto l'Autorità ha facoltà di *“riconoscere altresì il rimborso delle spese”*, in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino *“necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura”*. Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste, che pertanto si compensano.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. A. Pxxx, e pertanto la società TIM S.p.A. sarà tenuta al pagamento di indennizzo:

a) ex art. 5, comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per l'isolamento della linea 06.944xxx nel periodo dal 24.02.2017 al 9.05.2017 per un totale di € 370,00 (trecentosettanta/00). Spese di procedura compensate;

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

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini