

DELIBERA DL/126/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Ditta E. Tulli /WINDTRE XXX

(LAZIO/D/1136/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17 dicembre 2018;

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 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. 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 delibera 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 della Ditta E. Tulli presentata, per il tramite di AECI Lazio, in data 18.12.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l'istanza depositata, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, la ditta E. Tulli ha dichiarato che:

- a) in data 26.5.2017 richiedeva il trasloco della linea fissa 06XXXX2039 e adsl dalla sede di via Patani 42 a quella di via Patani 48 entrambe site in Roma.
- b) In data 16.6.2017 inviava una pec a Wind Tre con cui informava il gestore che a seguito di sopralluogo i tecnici concludevano che era necessario collegare un nuovo cavo alla cabina presente e che la pec era stata inviata anche al fine di sollecitare la finalizzazione della pratica visto che WINDTRE aveva riferito di una canalina ostruita;
- c) In data 12 luglio, in assenza di trasloco, inviava pec di disdetta.
- d) in seguito a contatti telefonici del gestore reiterava richiesta di trasloco che non veniva mai effettuato.

Su quanto assunto ha chiesto:

- i. € 4500,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio dal 6.8.2017 (già detratti i 70 giorni di cui alla Carta Servizi per il trasloco);
- ii. € 300,00 a titolo di mancata risposta al reclamo;
- iii. € 200,00 a titolo di spese di procedura.

2. La posizione del gestore WINDTRE

Il gestore, nelle proprie memorie difensive, declinava ogni responsabilità per il ritardo nel trasloco perché, come comunicato al cliente, la responsabilità non poteva essere imputata a WINDTRE.

In via subordinata invocava il principio del concorso nel fatto colposo per la eccezionale difficoltà tecnica nella fornitura del servizio.

Quanto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo ha assunto che alcun valido reclamo risulta inviato.

3. Motivi della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza dell'utente può essere parzialmente accolta per le seguenti motivazioni.

3.1. Sul mancato trasloco

Preliminarmente una puntualizzazione necessaria per il corretto inquadramento della controversia.

Nella vicenda che ci occupa si devono distinguere ed esaminare due diverse istanze di trasloco: la prima è quella del 27.5.2017 espressamente rinunciata con la PEC del 16.6.2017, agli atti e non in contestazione.

La seconda è quella irrisolvemente avanzata con l'istanza GU5 del 3.8.2017 e reiterata con PEC del 30.8.2017.

Non esiste prova agli atti, infatti, di una successiva richiesta di trasloco diversa da quella avanzata con l'istanza GU5.

Si ritiene, infatti, anche ai fini dell'eventuale indennizzo, che non si possa considerare un periodo unitario a decorrere dal 27.5.2017 dal momento che con la PEC di disdetta l'utente ha manifestato la sua espressa ed inequivocabile volontà di *interrompere* la richiesta di trasloco e disdire il contratto sottoscritto.

Né, agli atti, si ribadisce, esiste una certa ed inequivocabile manifestazione di volontà contraria alla PEC di disdetta.

E così.

Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale.

Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Sicché non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo sempre in grado di comprendere quanto accaduto, e dovendo il Gestore dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati.

Pertanto, ove l'utente lamenti la ritardata o la mancata attivazione del servizio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da propria colpa.

Anche in questi casi, tuttavia, deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Orbene, sotto il profilo dell'imputabilità dell'omessa prestazione, per stessa ammissione del cliente, Wind ha effettuato un sopralluogo e l'utente ha dichiarato, anche con la pec del 16.6.2017 di essere perfettamente a conoscenza delle difficoltà nel procedere con il trasloco.

Quindi, nonostante l'utente abbia contestato di aver ricevuto qualsivoglia informativa, ha evidenziato nei propri scritti e nella documentazione agli atti di essere stato informato in sede di sopralluogo dei motivi che non consentivano di traslocare la linea.

Non solo.

All'epoca della disdetta del 12.7.2017 era ancora pendente il termine di 70 giorni, di cui alla Carta dei Servizi Wind, utile per l'espletamento del trasloco.

Per tutto quanto sopra emerso, la domanda dell'utente relativa all'istanza di trasloco del 27.5.2017 non è accoglibile né ai sensi del comma 1 né del comma 2 dell'art.3 della Delibera n.73/11/CONS.



È emerso agli atti che la Windtre alla data del GU5 del 31.7.2017, non avesse ancora lavorato, portando a termine la relativa procedura, la PEC di disdetta del 12.7.2017 e che l'istante, con GU5 del 31.7.2017 abbia chiesto l'urgente trasloco della linea.

Ferma restando l'assoluta irritualità della nuova richiesta di trasloco introdotta attraverso l'istanza GU5, dal riscontro del gestore emerge, tra l'altro, che stante la richiesta dell'istante di reiterare nuovamente il trasloco lo stesso avrebbe, di fatto, interrotto la procedura di disdetta del contratto ingenerando nell'istante il legittimo affidamento sulla positiva risoluzione dell'istanza medesima.

Quanto alla richiesta del 31.7.2017, di fatto mai portata a termine fino alla disdetta dell'istante del 18.12.2017, si ritiene, pertanto, che spetti all'istante il relativo indennizzo.

E difatti, dalla documentazione in atti risulta che, successivamente alla richiesta del 31.7.2017 e, in spregio agli impegni assunti con la Pec di riscontro al GU5 del 9.8.2017, non veniva fornita, da parte dell'operatore WINDTRE, alcun aggiornamento sulla procedura di trasloco e sul riscontro che TIM avrebbe dovuto fornire a WIND.

Alcun valore probatorio, infatti, può essere a tal fine attribuito alle schermate di sistema prodotte dal gestore.

Né tanto meno risulta che il gestore abbia provveduto a fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente sulle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Si ritiene, pertanto, che, ai sensi dell'articolo 3, comma 1, e 12, comma 2 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, WINDTRE sia responsabile del mancato trasloco dei servizi oltre il termine di 70 giorni previsto dalla carta dei servizi e che l'indennizzo vada computato nella misura di euro 7,50 per ciascuno dei due servizi attivi (voce e Adsl), moltiplicato per i giorni di ritardo nel trasloco. A tal fine il periodo indennizzabile può essere considerato quello intercorrente tra la data del 9.10.2017 (già detratto il termine di 70 gg di cui alla Carta dei Servizi) e la PEC di disdetta del 18.12.2017 per un totale di 70 giorni.

Spetta , pertanto, all'utente un indennizzo di complessivi € 2100,00

3.2. Sulla mancata risposta ai reclami

Deve rilevarsi che, nonostante l'istante affermi di aver ripetutamente inoltrato reclami all'operatore per il mancato espletamento del trasloco della linea, l'unica evidenza probatoria è quella relativa al reclamo del 30.8.2017 reiterato in data 6.11.2017.

Non risulta che il gestore abbia risposto in ordine alle problematiche riportate.

Rileva, a proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), 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 nei casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, 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.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo ai sensi dell'art.11 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS del 30.8.2017, detratto il tempo utile alla risposta di 45 giorni, e fino al 18.12.2017, data della disdetta del contratto, per un importo di € 65,00.

3.3. Sullo storno/ rimborso delle fatture

È inconfutabile che l'istante non abbia fruito del servizio dal 27.5.2017 al 18.12.2017.

Spetta, pertanto, lo storno/rimborso di tutte le somme, a qualsivoglia titolo, fatturate da WINDTRE nel periodo indicato con conseguente ricostruzione della posizione contabile dell'istante.

4. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

IL CO.RE.COM. LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

Accoglie l'istanza della Ditta E. Tulli nei confronti della società WINDTRE XXX

1. La società WINDTRE XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- euro 2.100,00 (duemilacenti/00) a titolo di indennizzo per omesso trasloco della linea fissa e adsl ex artt. 3, e 12, co. 2, allegato A alla Delibera 73/11/CONS;

- € 65,00 a titolo di mancata risposta al reclamo ex art. 8 allegato A alla Delibera 73/11/CONS

2. La società WINDTRE XXX è tenuta, altresì, a stornare e/o rimborsare i costi fatturati a carico dell'istante, dal 27.5.2017 al 18.12.2017 in assenza del servizio e con conseguente ricostruzione della posizione contabile.

3. La società WINDTRE XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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. 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 sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 17/12/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto