

DELIBERA N. 084/2022/CRL/UD del 18/05/2022
M. Pxxx / TELECOM ITALIA SPA / TISCALI ITALIA
(LAZIO/D/964/2016)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 18/05/2022;

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 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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D5230 del 30/11/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria, nonché nella successiva memoria di replica ha lamentato, nei confronti di TELECOM ITALIA SPA e TISCALI ITALIA SPA, (di seguito per brevità anche "Telecom" e "Tiscali"), quanto di seguito dedotto:

"Avendo dei malfunzionamenti sul servizio internet che aveva una velocità di navigazione lenta rispetto a quanto pattuito contrattualmente, a novembre 2015 ha accettato una promozione con Telecom che prevedeva il pagamento del canone scontato a euro 24,99 al mese, senza il pagamento di alcun costo di attivazione.

Dopo circa 10 giorni Tiscali ha comunicato la fine del contratto e da lì poi vi è stata la sospensione dell'adsl. Ha contattato varie volte il call center per reclamare e gli operatori affermavano che c'erano dei problemi con la migrazione della linea.

I tecnici hanno poi suggerito di attivare un nuovo numero per velocizzare la pratica, visti i problemi con la migrazione.

E' stato costretto a perdere il numero precedente. L'attivazione del servizio con il nuovo numero (062xxxxxxx) è avvenuta il 19/01/16.

Nel frattempo sono pervenute fatture da parte di Tiscali e Telecom sia per il vecchio numero sia per il nuovo con importi non dovuti. L'operatore del call center Telecom ha consigliato di non pagare le due fatture inerenti i due numeri di telefono, in quanto Telecom avrebbe provveduto a riconteggiare tutti gli importi.

Ai primi di aprile vi è stata nuovamente una sospensione del servizio voce + ADSL. Vi è poi stato un breve periodo di funzionamento dell'adsl che però è stata sospesa il 21/04/2016. ..."

"... la vicenda oggetto della presente disamina si incentra principalmente sulla scorretta gestione della pratica da parte di Tiscali e Telecom in occasione della richiesta di migrazione da Tiscali a Telecom. Ciò ha provocato, oltre al ritardo nell'espletamento nella procedura ed alla perdita del numero originario, anche l'emissione di doppia fatturazione relativa al vecchio ed al nuovo numero. Vi è inoltre stata anche una sospensione del servizio. La responsabilità dei suddetti disservizi non può che essere integralmente attribuita alla scorretta gestione della pratica da parte dei gestori ..."

Su quanto assunto ha chiesto:

- "- €460,00 per il malfunzionamento parziale del servizio a Tiscali;*
- Storno totale degli insoluti in essere con Tiscali;*
- Rimborso delle fatture pagate a Tiscali negli ultimi sei mesi in misura pari al 50% di quanto corrisposto;*
- Rimborso totale delle fatture Tiscali n. 152631957 del 2/11/2015 e n. 160059680 del 2/01/2016 per un totale di € 147,12;*

- € 325,00 per l'omessa portabilità del servizio voce in solido a Tiscali e Telecom;
- €450,00 per la sospensione del servizio Adsl in solido a Tiscali e Telecom;
- €124,29 per rimborso fattura Telecom con scadenza 11/03/2016;
- €200,00 per la perdita del numero da richiedere in solido a Tiscali e Telecom;
- €503,00 per servizi non richiesti fino alla sospensione della fatturazione del vecchio numero a Tiscali e Telecom per quanto di loro competenza;
- Storno totale dell'insoluto con Telecom sia in relazione al vecchio numero sia per il nuovo;
- €375,00 per la sospensione del servizio voce di aprile – maggio 2016;
- €307,50 per la sospensione del servizio adsl di aprile – maggio 2016;
- €300,00 per la mancata risposta ai reclami;
- €200,00 per spese di procedura.”

2. La posizione dell'operatore TELECOM ITALIA SPA

L'operatore chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue:

“...Si contesta la ricostruzione fattuale contenuta nell'avversa istanza stante la piena regolarità dell'operato di Telecom. Non a caso, difatti, nulla di quanto dedotto dall'istante è supportato da documentazione idoneaA causa di ritardi nella migrazione, non imputabili comunque a TIM, la stessa – per mezzo di propri incaricati – ha rappresentato al Sig. Polito che il processo di migrazione delle linee è più lungo e complesso di una attivazione tout court del servizio. Soluzione quest'ultima, che è allora stata prescelta dall'istante che, di sua sponte, ha quindi richiesto l'attivazione di un nuovo contratto. In ragione di quanto esposto si eccepisce che alcuna responsabilità per il ritardo nella migrazione e per la pretesa perdita della numerazione, rinunciata dal cliente, è addebitabile a Tim.

Parimenti infondate sono le avverse doglianze in ordine alla fatturazione.difatti, la scrivente ha già provveduto ad emettere le note di credito relative alle fatture emesse in relazione al vecchio numero. Alla luce di quanto dedotto, alcuna somma e/o rimborso può essere legittimamente pretesa dall'istante, limitandosi ad articolare in maniera meramente assertiva delle pretese, senza preoccuparsi di allegare alcun supporto probatorio. ...”

3. La posizione dell'operatore TISCALI ITALIA

L'operatore chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue:

“.... in merito a quanto lamentato dall'Istante sulla componente adsl, La Scrivente afferma di aver garantito la continuità di erogazione del servizio, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera n.179/03/CSP ... Al riguardo, è importante rilevare come non risultino pervenute, telefonicamente o in forma scritta,

segnalazioni di malfunzionamento tali da consentire alla Tiscali di effettuare le opportune verifiche sulla linea ed intervenire per risolvere eventuali problematiche all'origine del presunto malfunzionamento.....

Come evidenziato dalla schermata dell'interfaccia di Provisioning Olo Gateway ... la linea è passata al gestore Telecom attraverso il processo di NPP, avviato in data 15 dicembre ed espletato positivamente in data 3 gennaio 2016. Nessuna responsabilità può essere quindi attribuita alla Tiscali per eventuali disagi o disservizi lamentati successivamente al 3gennaio2016.

... sebbene il servizio sia stato regolarmente cessato in data 3 gennaio 2016 a causa di un disallineamento tra i sistemi di provisioning e quelli di contabilità aziendali, la fatturazione è proseguita fino al 31 marzo 2016 .. La Scrivente ha comunque provveduto a stornare gli importi erroneamente fatturati ed incassati mediante la nota di credito numero 178400252 del 04/01/2017. Il rimborso di €105,01 è in corso di erogazione ..”

4. Motivi della decisione

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

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione si evidenzia che invero né l'utente né l'operatore Telecom hanno supportato le proprie asserzioni con alcuna allegazione documentale, limitandosi da un lato l'utente ad affermare di essere stato costretto ad attivare un nuovo numero e dall'altro l'operatore a precisare che l'attivazione avveniva da parte dell'utente di propria sponte. Cionondimeno *“In caso di mancata migrazione con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistere in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c. ed il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità”* (Corecom Toscana Delibera n. 8/12 - Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 29/11, Corecom Lazio Delibera n. 55/11 Corecom Umbria Delibera n. 15/11, Corecom Umbria Delibera n. 19/11 Corecom Umbria Delibera n. 20/12). Alla luce di quanto sopra può trovare accoglimento la relativa richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione che era capo all'utente, per sua stessa indicazione, da due anni – pari ad **€ 200,00** in capo a Telecom.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per l'omessa portabilità nella migrazione della linea voce, l'operatore Telecom nega la propria responsabilità in merito, limitandosi a precisare nella propria memoria di aver rappresentato al Sig. Polito, per mezzo dei suoi incaricati e a seguito di ritardi nella migrazione *“che il processo di migrazione delle linee è più lungo e complesso di una attivazione tout court del servizio”* e che pertanto nulla era addebitabile a Telecom in quanto, conseguentemente, l'utente sceglieva di sua

sponte l'attivazione di un nuovo numero. Tuttavia, è noto che *“Sussiste la 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.”* (Agcom Delibera n. 121/11/CIR). Tiscali, tra l'altro, conferma la conclusione del passaggio a Telecom già in data 3.1.2016. In assenza dunque di ulteriori elementi di cui la memoria di Telecom è sprovvista, atti a comprovare il corretto adempimento da parte dell'operatore di quanto richiesto in questi casi, la relativa richiesta di indennizzo risulta accoglibile nella misura richiesta di € **325,00** in capo a Telecom.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo *“per il malfunzionamento parziale del servizio a Tiscali”* e connessa richiesta di *“Rimborso delle fatture pagate a Tiscali negli ultimi sei mesi in misura pari al 50%”* di quanto corrisposto” giova rilevare che a fronte dell'obbligo degli operatori di fornire, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa. A riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del malfunzionamento al gestore, che deve intervenire, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento posto che lo stesso deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento per adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Tale principio peraltro è confermato dalla consolidata giurisprudenza dell'Agcom che, in proposito, afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea voce e/o adsl, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione. Nel caso in esame non risulta l'allegazione di alcun reclamo in merito alla presunta inadempienza del gestore Tiscali, limitandosi l'utente a dedurre in modo del tutto generico di aver effettuato segnalazioni/reclamo sui disservizi occorsi, senza tuttavia circostanziarle ed identificarle.

Medesima considerazione dovrà farsi per l'istanza avente ad oggetto *“indennizzo per mancata risposta ai reclami”* nonché per la richiesta di indennizzo per *“sospensione del servizio Adsl in solido a Tiscali e Telecom”*, oltrechè per le richieste di *“€ 375,00 per la sospensione del servizio voce di aprile – maggio 2016”* ed *“€ 307,50 per la sospensione del servizio adsl di aprile – maggio 2016”*, nulla in proposito risultando agli atti. Per l'effetto, le summenzionate richieste di indennizzo non possono trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo *“per servizi non richiesti fino alla sospensione della fatturazione del vecchio numero, a Tiscali e Telecom per quanto di*

loro competenza”, fondata dall’utente sulla circostanza che “*il mancato recepimento della cessazione del vecchio numero e la conseguente prosecuzione della fatturazione si è tradotta in sostanza nella fornitura di servizi non richiesti*”, entrambi gli operatori in effetti ammettono nelle proprie memorie di aver erroneamente proseguito la fatturazione; cionondimeno i medesimi operatori precisano altresì di aver già provveduto a stornare le fatture in questione, emettendo le relative note di credito in favore dell’utente – circostanza quest’ultima che si ritiene sufficiente a ristorare l’istante, per l’effetto non ritenendo accoglibile la suddetta istanza di indennizzo e rimanendo assorbite anche le relative richieste di storno, già intervenute a cura degli operatori.

A ciò si aggiunga che per consolidata giurisprudenza dell’Autorità, l’illegittima prosecuzione della fatturazione non integra la fattispecie di cui all’art. 8 del Regolamento indennizzi e non fa sorgere in capo all’istante il diritto al riconoscimento del relativo indennizzo.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO DELIBERA

1. *Accoglie parzialmente l’istanza dell’utente M. Pxxx nei confronti dell’operatore TIM SPA non ritenendo responsabilità in capo a TISCALI ITALIA SPA, con condanna dell’operatore TIM Spa al pagamento della somma di € 525,00, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all’istante e da recapitarsi presso l’indirizzo di fatturazione”.*

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).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

F.TO

Avv. Maria Cristina Cafini