

DELIBERA DL/04/19/CRL/UD del 29/01/2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTORICAMBI LA STAZIONE XXX / OPTIMA XXX (LAZIO/D/845/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 29/01/2019;

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, 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 dell’utente Autoricambi La Stazione XXX presentata in data 7.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella memoria inviata con pec del 3.1.2017, ha lamentato, nei confronti di Optima XXX (di seguito per brevità anche “Optima”), quanto di seguito dedotto:

- i. di aver concluso in data 3.11.2015 un contratto per la fornitura di energia elettrica e dei servizi voce e adsl;
- ii. già nel mese di dicembre 2015 si erano verificati i primi disservizi legati alla continuità del servizio voce e adsl sulla linea XXXXXX0208, che si erano risolti nonostante i numerosi reclami solo in data 15.1.2016, con l’intervento di un tecnico;

- iii. agli inizi di febbraio 2016 il problema si era ripresentato di nuovo e veniva risolto in data 10.8.2016, per un totale di 210 giorni di disservizio;
- iv. considerato il protrarsi del disservizio, il 25.08.2016 faceva richiesta a TIM per il rientro della numerazione e della linea adsl;
- v. il 29.8.2016 il gestore, ricevuta presumibilmente la richiesta di migrazione, disattivava il servizio adsl e richiedeva al Corecom un provvedimento temporaneo per la riattivazione della linea.

Su quanto assunto ha chiesto:

- i. indennizzo di € 9.600,00 per mancato rispetto degli artt. 3, 5, 6 e 11 della Delibera 73/11/CONS;
- ii. storno eventuale posizione debitoria.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria trasmessa con pec del 20.4.2018, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue: *"...l'istante già cliente Optima con contratto sottoscritto in data 03.11.15 avente ad oggetto la fornitura integrata da parte di Optima del servizio energia relativamente al POD IT001E66063049 e dei servizi di comunicazione elettronica voce e dati relativamente all'utenza n. 0776310208, ha sottoscritto in data 11.04.16 un ulteriore contratto avente ad oggetto la fornitura da parte di Optima del servizio energia relativamente al POD IT001E66084595 e del servizio di comunicazione elettronica voce e dati relativamente all'utenza n. 0776428400. Successivamente la cliente ha inviato in data 19.05.16 reclamo per disconoscimento di tale ultimo contratto. Il reclamo de quo è stato accolto, senza entrare nel merito dello stesso ma solo perché tempestivo, ed invero il servizio energia è stato cessato alla prima data utile il 31.07.16). Optima per tale servizio storerà le fatture eventualmente emesse e rifatturerà al cliente, per il periodo in cui l'attivazione non richiesta ha avuto luogo, il prezzo del costo della materia prima, al netto degli oneri di commercializzazione relativamente agli oneri di vendita. Relativamente ai servizi voce e adsl, Optima nonostante la fornitura dei servizi ha provveduto a bloccare la fatturazione, e a fornire i codici di migrazione per consentire il passaggio al nuovo operatore ai sensi delle delibere Agcom nn. 274/07/Cons e 52/09/CIR e s.m.i.. Fatta questa doverosa premessa si precisa che il servizio voce, risulta cessato in data 27.06.16, mentre il servizio adsl risulta migrato in data 05.10.16..."*.

3. Motivi della decisione

In via preliminare si rileva che i fatti oggetto di disamina da parte dell'Autorità adita possono essere circoscritti agli asseriti inadempimenti fino alla data del 10.8.2016. L'estensione della domanda alle ulteriori lamentele afferenti la dedotta richiesta di migrazione del 25.8.2016 rispetto a quanto contestato con il tentativo di conciliazione introduce un nuovo tema di indagine e viola, pertanto, il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per nuove questioni, con elusione quindi del vincolo del doppio grado di giudizio.

Tanto premesso, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito, quanto agli asseriti disservizi del segnale voce e della linea adsl, è bene evidenziare 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.

Nel caso in esame non risulta l'allegazione di alcun reclamo in merito alla presunta inadempienza del gestore, limitandosi l'utente a dedurre in modo del tutto generico di aver effettuato varie segnalazioni telefoniche sui disservizi occorsi, senza tuttavia circostanziarle ed identificarle secondo gli standards di tracciabilità previsti dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Allegato A alla Delibera n.179/03/CSP) e dalla Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (Delibera n.79/09/CSP).

Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del malfunzionamento al gestore, competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("Onus probandi incumbit ei qui dicit"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione.

Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza sia dell'Agcom sia di questa Autorità che, al riguardo, 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.

Stante quanto sopra, la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 5 Allegato A Delibera 73/11/CONS non può essere accolta. Inoltre, non potendo essere Optima ritenuta responsabile dei lamentati malfunzionamenti, va rigettata anche la richiesta di storno dell'insoluto, domanda tra l'altro del tutto generica, non avendo infatti l'istante depositato la documentazione contabile afferente i presunti periodi di disservizi sulla quale il Corecom Lazio avrebbe potuto disporre lo storno delle somme addebitate per i giorni di disservizio, in caso di accertamento dell'inadempienza del gestore sui fatti contestati.

Parimenti va rigettata la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 11. Allegato A Delibera 73/11/CONS, non risultando - come già precisato - alcuna segnalazione inoltrata all'operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

- 1.** Rigetta l'istanza dell'utente Autoricambi La Stazione XXX nei confronti di Optima Italia XXX, con compensazione tra le parti delle spese di procedura.
- 2.** 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, lì 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO