

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 30/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX TOLLIS/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 334/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 4 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Tollis in data 11 dicembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 30078;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXX Tollis lamenta l'asserita mancata fornitura del servizio fibra più Sky Tv, con riferimento alla linea 0863/530XXX.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) Di aver stipulato telefonicamente nel novembre 2016 un contratto con Telecom, denominato Tim smart che prevedeva l'erogazione del servizio internet in fibra;
- b) Telecom non ha mai provveduto all'attivazione del servizio de quo;
- c) Nonostante ripetute segnalazioni effettuate tramite il servizio clienti l'operatore convenuto non ha ottemperato a quanto richiesto, né fornito informazioni chiare e corrette sulla motivazione della mancata attivazione, in violazione del principio di buona fede;
- d) Telecom ha emesso fatture indebite per un servizio non reso né mai attivato

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Indennizzo di euro 5.500,00 da considerarsi comprensivo del rimborso delle spese sostenute per collegarsi ad internet e del rimborso dei canoni regolarmente pagati.

Allega: condizioni generali di contratto e fatture .

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa che dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi è risultato che l'istante in data 22/12/2015 ha attivato il pacchetto Sky con "opzione super internet" e noleggio gratuito del modem "ultra internet", come risulta peraltro confermato dalle fatture prodotte dallo stesso.

Successivamente in data 22/01/2016 veniva attivata su richiesta dell'istante l'offerta "tim smart" con "opzione voce casa" in sostituzione dell'offerta "tutto".

Dal retrocartellino prodotto risultano solo le seguenti segnalazioni:

- In data 23/01/2016 segnalazione per mancata navigazione chiusa con causale "non risolto causa cliente";
- In data 09/03/2016 segnalazione guasto chiusa entro i termini contrattuali;
- In data 13/10/2017 ulteriore segnalazione chiusa senza esito per rifiuto di assistenza tecnica a pagamento

In tutte le segnalazioni pervenute nessuna ha generato interventi perché i test svolti in telediagnosi non evidenziavano problemi tecnici e la proposta di assistenza a pagamento veniva rifiutata dall'istante, sicché non è possibile riconoscere nessun indennizzo.

In data 17/06/2016 inviava richiesta di cessazione Sky a causa di mancanza di copertura fibra e solo in data 24/03/2017 nonostante le numerose fatture emesse contestava per la prima volta l'addebito del noleggio del modem "ultra internet".

Si ritiene inoltre opportuno evidenziare che il pacchetto Sky può essere attivato su ADSL, quindi anche in assenza di copertura fibra ed è stato regolarmente cessato dopo la richiesta di disdetta. Preme altresì sottolineare che nessuna delle segnalazioni pervenute ha riguardato il decoder per la pay-tv di cui solo oggi si deduce il protratto mancato funzionamento.

Ciò che potrebbe avere impattato sulla scarsa qualità di collegamento, unica ipotesi verosimilmente plausibile nel caso di specie, è la lontananza dell'accesso fisico della linea

telefonica alla centrale, eventualità tra l'altro prevista dall'art. 7 delle condizioni generali di contratto ADSL.

Tuttavia detto parziale e/o scarso funzionamento pur accedendo all'avversa tesi per cui si sarebbe protratto per molti mesi, non è stato del resto così grave da compromettere la funzionalità del collegamento, in merito al quale Telecom è stata diffidata ad eseguirlo ma impossibilitata in virtù del rifiuto opposto dal Sig. Tollis.

E' dunque evidente come la condotta di Telecom sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattuali previsti essendosi sempre adoperata al fine di offrire assistenza all'istante, le cui contestazioni appaiono apodittiche e prive di riscontro fattuale.

Allega: Dettaglio Retrocartellino, Retrocartellino guasti, lettera di disdetta e Condizioni generali di contratto.

3. Motivazione 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 ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte solo parzialmente, come di seguito precisato.

Il caso di specie deve essere più correttamente inquadrato nell'asserito malfunzionamento della linea dati e non come dichiarato dall'istante nell'asserita mancata attivazione del medesimo servizio, come risulta dall'esame della documentazione in atti ed in particolare dalle segnalazioni di guasto evidenziate nel retrocartellino guasti, in mancanza, peraltro, di ulteriore documentazione prodotta dall'istante a supporto del disservizio lamentato.

In merito a tale doglianza, l'istante sostiene che il servizio dati non abbia mai funzionato. Dalla verifica del retrocartellino prodotto dall'operatore, tuttavia, si evince che il disservizio è stato segnalato nelle date 23/01/2016, 09/3/2016, 05/03/2017 e in ultimo in data 15/10/2017. Non può, pertanto, essere ritenuta accettabile la tesi sostenuta dall'operatore relativamente al fatto che alcune segnalazioni sarebbero state chiuse a seguito della riscontrata assenza del disservizio, attesa la presenza delle plurime aperture di guasto effettuate dall'istante. Si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto, quindi, pronta risoluzione, visto che le segnalazioni successive al 23/01/2016 non avrebbero ragion d'essere laddove la criticità lamentata dall'istante fosse stata effettivamente definita. Tuttavia poiché le segnalazioni fanno riferimento a periodi diversi ed effettuate a distanza anche di mesi l'una dall'altra deve ritenersi che nel caso di specie si è trattato di un irregolare funzionamento della linea dati, piuttosto che, come sostenuto dall'istante di una completa interruzione del servizio.

In ogni modo il protrarsi del disservizio dal 25/01/2016 ((decurtate le 48 previste dalle condizioni generali di contratto quale tempo massimo previsto per il ripristino della funzionalità del servizio a partire dalla segnalazione) al 17/06/2016 (data in cui è stata effettuata la disdetta) per un totale 144 gg., oltre a non essere giustificato dal rapporto di intervento tecnico, non esime l'operatore convenuto dal fornire la prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro le 48 ore successive alla segnalazione e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4 della delibera Agcom 179/03/CSP.

Di conseguenza, l'irregolare funzionamento della linea dati, per il numero complessivo di gg. 144 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo secondo quanto previsto dall' art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, per un totale di euro 360,00 (euro 2,50 pro die * 144 gg.).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS,

del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX Tollis, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. 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 di definizione:
 - euro 360,00 (trecentosessanta/00) secondo quanto disposto dall'art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità 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 Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 giugno 2018

IL RELATORE
F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.