

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

DELIBERA N. 28/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSI
XXX ODORISIO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 286/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione dell'8 maggio 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 Odorisio in data 2 novembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 27015;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXX Odorisio lamenta, nei confronti di Telecom Italia S.p.A. la pretesa errata fatturazione di servizi non previsti dal contratto, l'asserito malfunzionamento della linea ADSL 0863/1300XXX, nonché il preteso isolamento totale della linea 08638XXX a partire dal 2013.

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

- a) In data 18/11/2013 sottoscriveva un contratto business con Telecom per l'attivazione di un nuovo numero 0863/48XXX, offerta "Tim Tutto senza limiti" per servizi voce e ADSL, con "esosi costi di installazione per un totale di euro 500,00";
- b) Fin da subito subiva improvvise sospensioni/isolamenti totali della linea ADSL, tanto da contestare già la prima fattura di euro 200,00. Inutili i reclami;
- c) Finalmente riconosciuto il problema, il gestore, attraverso un intervento tecnico, provvedeva a sostituire la "borchia" ad un ulteriore costo di euro 700,00. Nonostante ciò continuava a persistere il disservizio sulla linea ADSL che veniva più volte segnalato. Tale situazione costringeva l'istante ad interrompere il pagamento di fatture emesse per un servizio non fornito;
- d) Ad aprile 2015, *"a seguito di un saldo e stralcio (pari ad euro 3.000,00) per fatturazioni pregresse comunque contestate sulla numerazione 0863/8XXX, emesse da Telecom su una linea completamente isolata fin dal 2013, l'istante richiede una modifica in ISDN sulla predetta numerazione e ottiene una nuova linea dati contrassegnata dal n° 0863/1300XXX ADSL Nuova Internet Business 20 Mega"*;
- e) *"Nonostante gli sforzi dell'istante, entrambe le linee business risulteranno l'una isolata e l'altra mal funzionante. Inutili i reclami"*;
- f) Con reclamo scritto del 25/11/2015 l'istante contestava la mancata modifica in ISDN della linea 0863/8XXX, il malfunzionamento della nuova linea dati chiedendo nel contempo la restituzione di tutte le somme percepite indebitamente;
- g) Nel 2017, perdurando i lamentati disservizi, nonostante i continui reclami, Telecom sospendeva senza preavviso anche la linea voce sulla numerazione 0863/8XXX e la linea dati sulla numerazione 0863/1300XXX, per morosità di fatture comunque illegittimamente richieste;
- h) In data 31/10/2017 finalmente l'operatore convenuto si degnava di comunicare il numero di fax al quale segnalare il malfunzionamento della linea dati, promettendo un sopralluogo per la risoluzione delle problematiche segnalate. Nonostante ciò *"a tutt'oggi la linea 0863/8XXX risulta mal funzionante con adsl lenta e l'altra totalmente isolata"*;

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

1. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00;
2. Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi accessori pari ad euro 1.460,00;
3. Indennizzo per malfunzionamento della linea 0863/8XXX pari ad euro 10.000,00;
4. Indennizzo per malfunzionamento della linea 0863/1300XXX pari ad euro 10.000,00;
5. Rimborso di euro 1.800,00 per somme pagate in più e storno delle fatture insolute;
6. Rimborso delle spese di procedura pari ad euro 150,00

Allega: Richiesta pagamento a stralcio, richiesta di autorizzazione definizione con saldo e stralcio del 20/03/2013, accettazione del committente Telecom del 06/05/2013, attestazioni pagamenti per un totale di euro 3.000,00, e per un totale di euro 1.020,00 riferito al numero mobile perduto per

causa imputabile al gestore, contratto di rientro del 18/12/2013, reclami scritti del 25/11/2015, del 01/12/2015 e del 18/01/2016, comunicazione Telecom del 18/01/2016, retro cartellini Telecom segnalazioni, fatturazioni e bollettini di pagamento riferiti alla linea 0863/8XXX da marzo 2013 (con perdita altra numerazione fissa 0863/88XXX per causa imputabile al gestore fino al 2017), fatturazione e bollettini di pagamento riferiti alla linea 0863/1300XXX periodo 2015/2017.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa che come risulta dai retro cartellini prodotti i guasti recano delle segnalazioni contenute nel tempo e ad ogni buon conto con data fine disservizio a conferma dell'effettivo ripristino della funzionalità di rete, spesso nel rispetto dei termini contrattualmente previsti. Più precisamente la numerazione 0863/1300XXX fa riferimento ad un circuito “Alice business 20 M Adaptive 256F” attivato il 02/04/2015, completamente indipendente alla linea RTG+ADSL contrassegnata dal n° 0863/8XXX. Nell'ultimo reclamo datato 31/10/2017, sebbene non oggetto della presente controversia, veniva lamentata la navigazione lenta e, da verifiche svolte, la velocità in download risultava pari a 11,5 come velocità minima garantita. Il mancato rispetto dei valori minimi di upload e download previsti da contratto non è tuttavia indennizzabile ma, ai sensi della delibera Agcom 244/08/CSP, consente soltanto il recesso dal servizio in esenzione spese.

Tra l'altro la richiamata delibera prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite il Nemesys, sito autorizzato dall'Agcom, la misurazione della velocità di connessione e, qualora i parametri dell'utenza non corrispondano ai valori minimi stabiliti nel contratto, di richiedere solo la cessazione del servizio senza penali. Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione è necessario munirsi del test Nemesys che non è stato allegato ma che ove esistente consentirebbe solo il recesso in esenzione spese. Ogni altra pretesa formulata dall'istante non ha nessuna fondatezza e non può essere accolta.

Nessuna ulteriore segnalazione rispetto a quelle contenute nei retrocartellini risulta essere presente a sistema per le linee oggetto del presente procedimento, che si presumono fino a prova contraria regolarmente funzionanti.

Peraltro laddove esiste ed è documentalmente provato un intervento di ripristino ciò ben vale quale riscontro per *facta concludentia* dell'operatore ai reclami dell'utente finale, sicché non è possibile riconoscere indennizzi previsti dalla delibera 73/11/CONS, come stabiliti dall'Agcom nella delibera 184/16/CIR.

Nessuna responsabilità è inoltre rinvenibile in capo a Telecom circa l'asserita mancata lavorazione della richiesta di trasformazione in ISDN della linea 0863/8XXX, come risulta dalla lettera del 10/02/2016, prodotta da controparte. A ben vedere nel sollecito trasmesso via fax dal Sig. Odorisio in data 01/12/2017, si legge “*la modifica della linea più volte richiesta non è stata effettuata in relazione ad un accordo di pagamento effettuato nel 2013 su fatture insolute presso una vs. finanziaria delegata con un saldo e stralcio*”. Trattasi tuttavia di una circostanza non solo non provata e riferita solo *de relato* ma anche oggetto di un accordo con una società terza, verosimilmente una società di recupero crediti in favore della quale Telecom aveva medio tempore effettuato la cessione pro soluto, sicché ogni eventuale accordo fra l'istante e quest'ultima non ha nessun effetto vincolante per l'esponente società. Di conseguenza la pretesa domanda di indennizzo per la mancata trasformazione ISDN della linea 0863/8XXX è totalmente infondata in virtù del fatto che non è documentata la richiesta di variazione commerciale/contrattuale, valevole quale inadempimento di un servizio pattuito.

Riguardo l'ulteriore addebito relativo all'illegittimità delle sospensioni effettuate dall'operatore, precisa che l'ingiustificato mancato pagamento da parte dell'istante dei conti telefonici, peraltro non formalmente contestati, né parzialmente saldati, ha determinato la sospensione legittima dei collegamenti, solo dopo aver regolarmente sollecitato l'istante tramite

contatto telefonico al saldo del dovuto, in ossequio a quanto stabilito dalle condizioni generali di contratto. Tra l'altro evidenzia che eventuali reclami volti a contestare gli importi addebitati in fattura dovevano essere comunque trasmessi entro i termini di scadenza della fattura in contestazione.

Allega: Retrocartellino guasti relativo alle linee 0863/8XXX e 0863/1300XXX, Condizioni generali di contratto.

3. Motivazione della decisione

Preliminamente 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.

In merito all'asserita mancata trasformazione in ISDN della linea 0863/8XXX, si precisa che dalla documentazione in atti risulta che l'istante in data 25/11/2015 effettuava una richiesta in tal senso a Telecom. La medesima richiesta veniva reiterata in data 01/12/2015 ed il 18/01/2016. Faceva seguito una comunicazione dell'operatore convenuto datata 18/01/2016, nella quale veniva comunicato all'istante che l'attivazione del nuovo impianto sarebbe stato effettuato in data 29/01/2016, nonché una ulteriore comunicazione datata 10/02/2016 con la quale, in risposta al reclamo del 18/01/2016, veniva invece comunicata l'impossibilità di accogliere la richiesta di trasformazione della linea 0863/8XXX in ISDN, senza specificarne le motivazioni. Ebbene da tali risultanze istruttorie emerge che la richiesta del ricorrente di cui al punto 2) risulta fondata atteso che Telecom non ha provveduto nei termini contrattuali alla conversione della linea in ISDN né ha comunicato l'impossibilità di adempiere entro i medesimi termini. Pertanto, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo ai sensi del combinato disposto degli artt. 8, comma 2 e 12, comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS a far data 10/12/2015 (decurtati i 10 gg. a partire dal 25/11/2015, data della richiesta, come previsto dall'art. 4 delle condizioni generali di contratto) al 10/02/2016, data in cui Telecom ha comunicato l'impossibilità di adempiere, per l'importo complessivo pari ad euro 194,00 (euro 2,00 pro die *97 gg).

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie, poiché la risposta fornita dall'operatore in data 10/02/2016 non risulta conforme a quanto prescritto dalle norme regolamentari sopra richiamate, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo pari ad euro 300,00 ai sensi e per gli effetti dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS.

In merito agli asseriti malfunzionamenti del servizio ADSL, l'istante ha dichiarato che di aver subito continui interruzioni/isolamenti sulla linea 0863/8XXX dal 2013 al 2017 e sulla linea 0863/1300XXX dal 2015 al 2017.

Dall'esame dei retrocartellini prodotti dall'operatore si evince che:

- Relativamente all'utenza 0863/8XXX, nel periodo oggetto di contestazione (2013/2017) sono presenti n. 10 segnalazioni di guasto con l'apertura di altrettanti ticket, di cui le prime tre chiuse con ripristino del servizio entro i termini contrattuali, mentre nelle altre, a partire dalla segnalazione effettuata in data 09/09/2016, non si evince la data di fine disservizio e quindi che l'intervento effettuato abbia comportato la risoluzione del guasto. A

prescindere quindi dalle prime tre segnalazione, che come detto sono state gestite nella tempistica contrattuale di riparazione del guasto, si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive al 14/02/2014 non avrebbero ragion d'essere laddove la criticità lamentata dall'istante fosse stata effettivamente definita. Il protrarsi del disservizio per oltre un anno dal 09/09/2016 al 03/11/2017 (data di ripristino del servizio) per un totale 419 gg. (decurtate le 24 ore dalla segnalazione), 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 24 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.

- Relativamente all'utenza 0863/1300XXX, nel periodo oggetto di contestazione (2015/2017) sono presenti n. 6 segnalazioni di guasto, di cui solo una chiusa con il ripristino del servizio successivamente ai termini previsti dal contratto, vale a dire dall'01/04/2017 al 05/04/2017 con n° 4 gg. di ritardo rispetto a quanto previsto dall'art. 7, comma 2 delle condizioni generali di contratto che prevede l'onere di ripristino del servizio entro le 24 ore successive alla segnalazione

Pertanto, si deve evidenziare che l'irregolare funzionamento della linea ADSL riferita alle numerazioni 0863/8XXX e 0863/1300XXX, che tuttavia non ha comportato la totale interruzione del servizio dati, per il numero complessivo di gg. 423 (n° 419 gg. per la linea 0863/8XXX e n° 4 gg. per la linea 0863/1300XXX) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo secondo il combinato disposto degli art. 5, comma 2 e 12, comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 73/11/CONS, per un totale di euro 2.115,00 (euro 5,00 pro die * 423 gg.).

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto 5) di rimborso e storno degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio ADSL, sia pure con discontinuità (cfr. delibera Agcom 75/17/CIR).

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo (cfr. delibera Agcom 36/17/CIR).

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 Odorisio, 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 194,00 (centonovantaquattro/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 8, comma 2 e 12, comma 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS, per le ragioni sopra evidenziate;
 - euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;
 - euro 2.115,00 (duemilacentoquindici/00) secondo il combinato disposto degli art. 5, comma 2 e 12, comma 3 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, 8 maggio 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.