

DELIBERA n° 147 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX/ TIM SPA (già Telecom Italia S.p.A)

GU14/361/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 21352;

VISTA l’istanza di definizione della **sig.ra XXXXXXXXX** acquisita il 31 maggio 2018 *al n. prot.29757*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

Con l’istanza di definizione, la sig.ra XXXXXXXXX contesta, all’operatore **Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.a) ,** in relazione all’ utenze **di tipo privato** n. XXXXXXXXXXXX mancata o parziale fornitura del servizio, modifiche contrattuali, spese/fatturazioni non giustificate., trasparenza contrattuale.

L’istante rappresenta che in data 1 maggio 2017, su proposta Tim, aderiva all’offerta Tim Smart casa sulla linea XXXXXXXXXXXX intestata alla sig.ra XXXXXXXXX, che prevedeva telefonate illimitate verso fissi e cellulari senza scatto alla risposta, ed Adsl fino a 20 Mbps, con modem gratuito. Fin dall’attivazione l’ADSL presentava continue cadute di connessione e velocità tendente a zero. Dopo varie richieste di intervento tecnico, nel mese di novembre un tecnico Tim verificava da remoto un guasto importante strutturale sulla linea che veniva risolto in data 22/11/2017. Successivamente alla risoluzione del problema strutturale permaneva tuttavia una lentezza insostenibile della trasmissione dati ,che rendeva praticamente inutilizzabile il servizio se non tramite ethernet (probabilmente a causa della scarsa efficienza del modem fornito) sebbene meno frequenti rispetto ai mesi precedenti. Dopo ripetute richieste e ulteriori sopralluoghi è risultato, anche da affermazione dei vari tecnici e degli operatori del 187, che la linea ADSL attivata era in realtà 7 Mbps anzicchè 20 Mbps. Veniva inviata pec alla Tim, mai riscontrata. Soltanto in seguito alla richiesta di procedura d’urgenza (GU5), Tim provvedeva ad attivare una stabile e funzionale linea ADSL come da contratto, solo in data 17/2/2018. L’utente rappresenta infine che in spregio al contratto sottoscritto sono state addebitate telefonate verso cellulari.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 31/05/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

1) indennizzo per disservizio dal 01 maggio 2017 al 12 febbraio 2018

CONSIDERATA

La posizione dell'operatore:

La **Tim S.p.A.** (già Telecom Italia s.p.a), nella propria memoria difensiva preliminarmente eccepisce la carenza di legittimazione attiva dell'istante in quanto l'utenza in contestazione risulta intesta ad altro utente, chiede, pertanto che l'istanza venga dichiarata inammissibile.

Rileva, in merito alle doglianze lamentate, che la velocità di navigazione può dipendere da molteplici fattori e tecnici. A partire dal mese di ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys che consente di verificare la qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa. Richiama l'art 8 della Delibera n.244/08/CSP, il quale statuisce che, se l'utente riscontra valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misurazione, presentare un reclamo circostanziato all'operatore, allegando anche la misurazione effettuata, con il sistema di cui sopra, rilasciata dall'Autorità. Dove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità, entro 30 giorni dal reclamo, l'utente ha facoltà di rescindere il contratto senza costi o penalità per la sola parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa. Quindi, stante la messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità rinvenibile sul web dell'Autorità, le richieste relative all'asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere supportati dal preventivo espletamento da parte dell'utente della procedure previste dall'art. 8 della sopra citata delibera. L'istante nel caso in esame, non ha mai esperito la suddetta procedura. L'operatore precisa inoltre, che dal retro cartellino allegato risulta che i guasti sono stati risolti nei tempi previsti dalla normativa vigente ad eccezione di quello segnalato in data 04/04/2018, per il quale l'operatore ha già disposto il rimborso di euro 64,00, attesi i cinque giorni di ritardo nella riparazione. La società evidenzia anche la mancanza di ulteriori reclami e del test di misurazione del servizio ADSL. A tal proposito precisa la funzione fondamentale del reclamo/segnalazione e richiama numerose delibere Agcom nelle quali è affermato *che non è possibile affermare la responsabilità dell'operatore per i malfunzionamenti della linea qualora l'utente non provi di avere inoltrato reclamo al gestore. Infatti in assenza di reclamo l'operatore non può avere contezza del*

guasto e né può quindi provvedere alla sua risoluzione.. Chiede il rigetto dell'istanza perché infondata sia in fatto che in diritto .

Controdeduzioni dell'istante

L'istante replica alla memoria difensiva dell'operatore, contesta l'eccezione preliminare sollevata da Tim di mancanza di legittimazione attiva evidenziando la qualità di erede dell'intestataria (con delega degli altri eredi) ed intestataria del conto corrente presso il quale è domiciliata la fatturazione.

In relazione al disservizio subito richiama gli interventi non risolutivi dei tecnici intervenuti e precisa che non si tratta solo di lentezza del servizio ADSL, ma di mancata fornitura di servizio, nei modi contrattualmente previsti. Lamenta altresì il mancato accredito della nota di credito emessa dalla Tim per il disservizio subito ed indicata nella memoria difensiva dell'operatore. Insiste in tutto quanto richiesto nell'istanza.

CONSIDERATA

la motivazione della decisione:

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

Preliminarmente, si rigetta l'eccezione sollevata dall'operatore relativamente alla mancanza di legittimazione attiva dell'istante. L'istante in qualità di erede (tra l'altro antecedentemente all'udienza di conciliazione la stessa aveva provveduto a chiedere la voltura del contratto a mezzo pec del 11/04/2018),acquista sia i debiti che i crediti: il che significa che tutte le obbligazioni da quest'ultima contratte quando ancora era in vita proseguono nei confronti dell'erede medesimo. ***Il de cuius trasmette, al momento della sua morte, l'insieme delle situazioni giuridiche attive e passive, vale a dire la complessità dei rapporti giuridici, comprese la passività ed i rapporti contrattuali .***

Relativamente all'asserito malfunzionamento del servizio ADSL, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, la Delibera Agcom n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, 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 ripristino del servizio 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie si rileva, dall'esame della documentazione in atti, (segnalazione/reclami dell'istante, comunicazioni di riscontro dell'operatore e retro cartellino delle segnalazioni), che l'istante ha subito vari disservizi in relazione al servizio ADSL, nel periodo compreso tra il 15/05/2017 e il 12/02/2018. Tali disservizi alle volte hanno determinato una irregolare e discontinua erogazione del servizio, altre volte hanno comportato la completa interruzione del servizio stesso. Dall'esame del suddetto retro cartellino si evidenzia, che in un breve arco temporale, dal 15/5/2017 al 03/07/2017, vi sono continue segnalazione di disservizi che seppure non comportano la completa interruzione del servizio, integrano comunque una irregolare e discontinua erogazione dello stesso per il quale si può riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n.73/11/CONS. Tale indennizzo deve essere riconosciuto altresì, per ulteriori periodi di irregolare ed discontinua erogazione del servizio, precisamente dal 05/10/2017 al 09/11/2017 e dal 25/11/2017 al 12/2/2018. L'indennizzo complessivo, per i predetti periodi di irregolare e discontinua erogazione del servizio, per un totale di 167 giorni, è pari ad euro 417,00. Di convesso la segnalazione del 07/07/2017, risolta il 31/08/2017, ha comportato l'interruzione del servizio ADSL per un totale di 47giorni; altresì la segnalazione del 09/11/2017 ha comportato una prolungata interruzione del servizio che si è concluso solo in data 22/11/2017. Per i suddetti periodi di interruzione del servizio ADSL per motivi tecnici imputabili all'operatore si ritiene

legittimo il riconoscimento dell'indennizzo previsto degli artt. 5, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS. L'indennizzo riconosciuto per un totale di giorni 68 (dal 07/07/2017 al 31/08/2017 = 55 e 09/11/2017 al 22/11/2017 = 13) è pari a euro 340,00. Inoltre, stante la predetta interruzione, Tim dovrà stornare dalle fatture emesse, gli addebiti relativi al solo servizio ADSL , e per i soli periodi di interruzione di cui sopra.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il COMITATO all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1. Di accogliere l'istanza della Sig.ra XXXXXXXXX nei confronti della società Tim S.p.A. (già Telecom Italia S.p.A) , per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Società Tim S.p.A (già Telecom Italia S.p.A) , è tenuta a corrispondere all'istante i seguenti importi:
 - euro 417,00 (quattrocentodiciasette/00), indennizzo ai sensi dell' art. 5, comma 2 del Regolamento Indennizzi;
 - euro 340,00 (trecentoquaranta/00), indennizzo ai sensi dell' art. 5, comma 1 del Regolamento Indennizzi.
3. La società Tim S.p.A (già Telecom Italia S.p.A) è tenuta altresì, a stornare dalle fatture emesse, gli addebiti relativi al solo servizio ADSL e per i soli periodi di interruzione del servizio come meglio indicato in premessa, e rimborsare le eventuali somme pagate.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società Tim S.p.A (già Telecom Italia S.p.A) è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

Il presente provvedimento 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 sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata **Astone***



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

Arch. Francesco Di Chiara

