

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 17 del 12 marzo 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

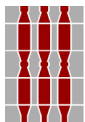
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N.XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 marzo 2018,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

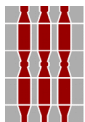
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 26 giugno 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui la XXX con sede in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

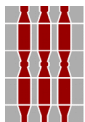
UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al codice cliente XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) la società XXX stipulava, in quattro date diverse, contratti di telefonia fissa e mobile con l'operatore Telecom Italia;
- b) con il primo contratto passavano in Tim 122 sim e l'offerta prevedeva una scala di sconti fino al 30% al superamento di una soglia di traffico superiore a 1800 euro;
- c) la tariffazione avveniva in base all'offerta Soluzione mobile Tim e la scala di sconti non veniva applicata;
- d) l'operatore riconosceva l'anomalia ed emetteva una nota di credito di euro 3414,65, pari allo sconto del 30% cui avrebbe avuto diritto;
- e) per ripianare la situazione, Telecom proponeva al cliente l'offerta “Tim Tutto Business 2,0” e l'istante la sottoscriveva il 27/07/2015;
- f) con la nuova offerta la società non fruiva più della scontistica del 30% ma solo del 15% e, considerato che l'operatore non riusciva a risolvere il problema, l'istante recedeva dal contratto;
- g) in data 15/06/2015 la società stipulava un contratto per la fibra ottica “GBE 100/20 Mb” e veniva stabilito un termine perentorio di 90 giorni per l'attivazione. A settembre stipulava un



secondo contratto per la fibra e Telecom sospendeva l'attivazione del primo contratto per procedere ad una unica attivazione che è avvenuta a gennaio 2016, con 108 giorni di ritardo oltre i 90 previsti;

h) oltre al ritardo nell'attivazione, in una delle due GBE, per 30 giorni a partire dal 18/07/2016, si navigava al di sotto della banda minima garantita;

i) veniva fatturato il recesso anticipato.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) indennizzo per mancata correttezza e trasparenza contrattuale, calcolato ai sensi dell'art. 12, comma 3 del Regolamento indennizzi;

II) indennizzo per mancata risposta al reclamo a partire dal 15/05/2016;

III) indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti per ciascuna delle 122 sim;

IV) rimborso degli importi pagati in più per non aver usufruito prima dello sconto del 30% e dopo del 15% pari a euro 12,445,30 più iva;

V) rimborso degli importi pagati sulle fatture del terzo, quarto e sesto bimestre 2016 a titolo di penale per cessazione pack, dismissioni servizi opzionali e recesso anticipato, per un importo di euro 9,062,67 più iva;

VI) indennizzo per il ritardo di 108 giorni sull'attivazione della GBE 100,/20 Mb, da calcolarsi giornalmente nella misura del 50% del canone mensile, come previsto dall'art. 26 comma 1 delle condizioni generali di contratto Impresa semplice;

VII) indennizzo giornaliero di euro 15,00 per mancato rispetto degli oneri informativi sul ritardo nell'attivazione;

VIII) indennizzo per disservizi sulla linea GBE 100/20Mb a decorrere dal 18/07/2016 per trenta giorni come previsto dall'art. 26 comma 1 delle condizioni generali di contratto Impresa semplice.

2. La posizione dell'operatore

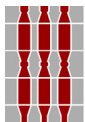
L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) ad agosto 2015 è stato riconosciuto al cliente l'errato caricamento dell'offerta delle sim mobili con una nota di credito di euro 3414,6 in virtù dell'applicazione dello sconto del 30% più un nuovo contratto con offerta Tim Tutto Business 2,0;

b) avrebbe dovuto seguire l'emissione di un'ulteriore nota di credito per euro 4564,48;

c) successivamente è stato sottoscritta una nuova offerta e, sottoscrivendo il contratto, il cliente era consapevole che la percentuale di sconto sarebbe stata inferiore;

d) i corrispettivi di recesso sono stati addebitati in seguito alla disdetta del contratto Tim Tutto Business 2.0, avvenuta prima della scadenza;



- e) per quanto concerne i fissi, gli stessi sono stati attivati il 20/01/2016;
 - f) i disservizi sul fisso sono stati riparati in giornata o in massimo 6 giorni;
 - g) l'art. 26 delle condizioni generali di contratto, richiamato dall'istante, è applicabile solo al servizio telefonico di base e non ai servizi dati.
- Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va rilevato che, con provvedimento del 03/07/2017, parzialmente revocato con successivo provvedimento in data 11/07/2017, il Corecom adito ha dichiarato la propria incompetenza per territorio relativamente alle contestazioni concernenti le utenze mobili dedotte nel formulario GU14 n. XXX/2017, dichiarando ammissibile l'istanza limitatamente a quanto concerne le utenze fisse XXX e XXX, riferite a postazioni fisse ubicate nel territorio della regione Umbria.

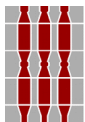
Per questo motivo, quindi, non saranno trattate le domande di cui ai punti I, II, III, IV, V, relative alle utenze mobili.

Passando al merito e relativamente alle richieste concernenti le utenze fisse, la domanda di indennizzo per ritardo nell'attivazione della connessione in fibra ottica GBE 100/20 non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

Nell'offerta economica datata 15/06/2015, debitamente sottoscritta dall'istante, lo spazio "data entro cui fornire il servizio" non risulta compilato. Inoltre, nell'allegato tecnico dell'offerta, depositato agli atti dall'istante, nel piano di realizzazione, all'art. 7, si legge che *"la soluzione tecnica presentata prevede un tempo di realizzazione complessivo indicativo di 90 giorni solari la tempistica della realizzazione è stata ipotizzata a fronte di una verifica di fattibilità commerciale: si evidenzia pertanto che gli effettivi tempi potranno essere definiti solo in fase di esecuzione del progetto."*

Pertanto, essendo previsto solo un termine indicativo, non è possibile ascrivere alcuna responsabilità all'operatore per il ritardo nell'attivazione della connessione in fibra ottica.

Per quanto concerne la domanda di cui al punto VII), dalla corrispondenza depositata agli atti dall'istante, si evince che alla data del 12 ottobre 2015 l'istante era a conoscenza del fatto che per l'attivazione della connessione fibra era necessario fare uno scavo di 100 m. Successivamente però, e sino all'attivazione effettiva, avvenuta incontestatamente il 20 gennaio 2016, non si hanno evidenze di ulteriori informazioni ed aggiornamenti al cliente sullo stato di avanzamento dei lavori, aggiornamenti che appaiono tanto più dovuti, considerando che, un termine di 90 giorni, sia pure non perentorio, era comunque riportato nei documenti contrattuali.



Per questi motivi, spetta all'istante un indennizzo calcolato secondo il combinato disposto degli art. 3 comma 2 e 12 comma 2 del Regolamento indennizzi, per il periodo intercorrente fra il 12 ottobre 2015 e l'attivazione, avvenuta in data 20 gennaio 2016, per un totale di 100 giorni. Fatti i calcoli (7,50 euro/die X 100 gg X 2, in quanto utenza affari), spetta all'istante un indennizzo di euro 1500.

la domanda di cui al punto VIII non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

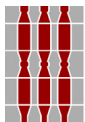
L'istante lamenta "una navigazione al di sotto della banda minima garantita per un periodo di 30 giorni". In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

All'articolo 8, comma 6, di detta delibera, è previsto che *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e, ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"* (Agcom 34/17); pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys, pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta in punto all'operatore.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore dell'istante,



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 a carico di Telecom Italia SpA.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX con sede in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- versare all'istante la somma di euro 1500,00 (millecinquecento), a titolo di indennizzo maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo.

B) il rigetto della altre domande.

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

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)