

DELIBERA N. 018/2020/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
B. LEGGIERO/TELECOM XXX
(LAZIO/D/214/2018)
IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 17.2.2020;

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 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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente B. Leggiero presentata in data 22.2.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore TELECOM XXX, una serie di malfunzionamenti della linea voce e dati, la sospensione della linea e l’ingiustificata fatturazione del decoder del Tim Vision mai pervenuto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l'istante ha dichiarato di aver attivato il contratto con Tim in data 10.08.2016 e di aver rilevato problemi sia alla linea voce che alla fibra che *"impediscono di utilizzare il servizio"*, in quanto la linea avrebbe subito diverse sospensioni e malfunzionamenti, ed in particolare sarebbe risultata *"per giorni perennemente occupata sia per le chiamate in entrata che in uscita"*; per la fibra, invece, l'utente lamentava *"continue e numerose sospensioni"*.

Dichiarava inoltre, di aver presentato diversi reclami e che dal 27.05.2017, *"la linea voce nuovamente sospesa e la fibra a velocità ridotta"*, e che la linea veniva quindi riattivata solo successivamente in data 5.07.2017.

Affermava, infine, che nelle fatture gli veniva addebitato anche il canone del decoder Tim Vision che però non gli era mai stato consegnato.

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

- i. Il rimborso delle fatture inerenti al periodo di disservizio per un importo complessivo di euro 406,88, oltre al rimborso delle fatture per il periodo di sospensione della linea voce per complessivi euro 102,82.
- ii. Indennizzo di euro 722,50 per i malfunzionamenti del servizio voce lamentati per il periodo dal 10.08.2016 al 26.05.2017.
- iii. Indennizzo di euro 1402,50 per malfunzionamenti subiti sulla fibra dal 10.08.2016 al 22.02.2018
- iv. Indennizzo di euro 292,50 per la sospensione della linea voce dal 27.05.2017 al 5.07.2017.
- v. Indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta ai reclami.
- vi. Spese di procedura per euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore TELECOM XXX.

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante, evidenziando la correttezza del proprio operato.

Specificava che in data 10.08.2016 veniva attivato il servizio in fibra ottica con variazione contrattuale da offerta Tutto a Tim smart (fibra, casa e mobile). In merito ai disagi lamentati dall'istante all'operatore, affermava che Telecom aveva preso in carico tutte le segnalazioni e le aveva gestite eseguendo diversi interventi di manutenzione. In merito, veniva allegato nella memoria di parte l'elenco Trouble Ticket relativo alle segnalazioni guasti. Aggiungeva, inoltre, che *"dopo numerosi controlli effettuati è emerso che per garantire un miglioramento delle prestazioni della linea sarebbero stati necessari interventi strutturali a cura dell'istante"*. Affermando che solo alcuni dei disservizi lamentati risulterebbero suscettibili di essere indennizzati, Telecom dichiarava di aver già riconosciuto a favore dell'istante un rimborso pari ad euro 60,00 sul conto 2/2018. In merito invece al decoder Tim Vision, Telecom affermava che non sia mai stato addebito alcun costo in alcuna fattura emessa sulla linea in questione; non vi sarebbero, inoltre, alcun reclamo formale privo di risposta in merito sia all'asserita fatturazione del decoder sia alla qualità della navigazione.

Telecom concludeva quindi per il rigetto dell'istanza.

3. L'esito dell'udienza di definizione

Il giorno 8.11.2018, davanti al Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio, il gestore Telecom spa, per mero spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, ha proposto un indennizzo pari a Euro 1000,00. L'utente, *ut supra* assistito, non ha accettato la proposta del gestore.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte nei limiti che seguono.

4.1. Linea "voce".

L'utente richiede un indennizzo di euro 722,50 per i malfunzionamenti del servizio voce lamentati per il periodo dal 10.08.2016 al 26.05.2017, oltre ad indennizzo di euro 292,50 per la sospensione della linea voce subita dal 27.05.2017 al 5.07.2017.

In merito a tale sospensione, l'utente ha presentato apposito GU5 in data 13.06.2017.

Ciò posto, Telecom ha allegato nella propria memoria l'elenco Trouble Ticket, dal quale risultano nove segnalazioni, tutte riguardanti la fonia.

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inoltrata dall'istante in data 17 ottobre 2016, come si evince dalla copia dell'elenco Trouble Ticket prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.; al riguardo, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (ottobre 2016 - luglio 2017), sono presenti nove segnalazioni, riguardanti la fonia, inoltrate nelle date rispettivamente del 17 ottobre 2016, del 10 novembre 2016, del 20 dicembre 2016, del 12 gennaio 2017, del 17 marzo 2017, del 22 maggio 2017, del 27 maggio 2017, del 30 maggio 2017 e del 4 luglio 2017.

Occorre precisare che, al fine di delimitare temporaneamente il periodo di disservizio lamentato, non è sufficiente indicare la data di chiusura TT, soprattutto se successivamente ad essa risultano ulteriori segnalazioni, in quanto ciò non prova la fine dei disservizi.

Infatti l'Agcom stessa ha dichiarato che *“ la sola data di chiusura del trouble ticket, da sola, non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, anche in considerazione del fatto che le successive segnalazioni non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Telecom Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. ”* (DELIBERA n. 90/17/CONS).

Dunque, con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce, si deve evidenziare che il disservizio deve considerarsi intercorso per 219 giorni dal 19 ottobre 2016 (dies a quo, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 17 ottobre 2016, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 27 maggio 2017 (data in cui si lamenta la sospensione nel reclamo del 3.6.2017 inviato a Telecom e che può essere considerato quale dies a quo dell'indennizzo per

sospensione del servizio voce) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo per irregolare o discontinua erogazione del servizio, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per il servizio voce, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del Regolamento indennizzi di cui all'Allegato A della delibera n.73/11/CONS, per un totale di 550,00 euro.

In merito invece alla sospensione della linea voce, occorre riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 5 comma 1, di 5 euro *pro die*, per il numero di 38 giorni dal 27 maggio 2017 (data indicata nel reclamo del 3.6.2017) al 5 luglio 2017, (data ultima di fine disservizio tracciata della copia del sistema di rilevazione dei trouble tickets e che lo stesso utente afferma essere la data di ripristino della linea), per un totale di 190,00 euro.

4.2 Linea "Dati".

L'utente richiede un indennizzo di euro 1402,50 per malfunzionamenti subiti sulla linea dati dal 10.08.2016 al 22.02.2018.

La domanda non è meritevole di accoglimento.

Non risultano ticket aperti dall'elenco Trouble Ticket prodotto agli atti, e l'utente si è limitato a depositare un reclamo in cui contesta *"continue e ripetute sospensioni"* ed una connessione *"che dovrebbe viaggiare a 100 mega raggiunge a mala pena i 30 mega"*.

In merito a tale doglianza, occorre circoscrivere la suddetta alla fattispecie disciplinata dall'art. 5 del Regolamento indennizzi (*"Indennizzo per malfunzionamento del servizio"*). Trattandosi di lentezza e/o malfunzionamento della connessione, l'utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale 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 fibra. Conseguentemente, l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla *"Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale"* testualmente dispone che *"Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente 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 o messaggio di posta elettronica certificata"*.

Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it – Sistema certificato Ne.Me.Sys (ottobre 2010), le segnalazioni e reclami adottati relativi alla lentezza del collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP.

Mancando agli atti il test Ne.Me.Sys, non è possibile riconoscere a favore dell'utente alcun indennizzo per l'asserito malfunzionamento del servizio fibra.

4.3 Rimborso delle fatture

In conseguenza dei disservizi lamentati, l'utente richiede il rimborso totale delle fatture inerenti il periodo di lamentata sospensione del servizio, ossia la fatture con scadenza 10.07.2017 e quella con scadenza 29.08.2017, pari ad euro 102,82, oltre al rimborso parziale, in misura pari al 50%, delle fatture per tutto il periodo fin dall'attivazione, quindi a partire dalla fattura con scadenza 10.10.2016, per un importo pari ad euro 406,88.

In merito, a fronte dell'accertato disservizio subito sulla linea voce dal 19 ottobre 2016 al 27 maggio 2017 e la mancata erogazione del servizio voce dal 27 maggio 2017 al 5 luglio 2017, occorre accordare il rimborso degli importi fatturati per il servizio voce nel suindicato periodo di sospensione del servizio voce, unitamente al rimborso parziale, pari al 50% degli importi fatturati per il servizio voce, in merito al periodo di accertata irregolare erogazione del servizio voce.

Il gestore è, pertanto, tenuto a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le relative somme.

4.4 Sulla mancata risposta ai reclami

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta ai diversi reclami, in particolare al reclamo scritto del 3 giugno 2017.

Del citato reclamo non è stata allegata la ricevuta di ritorno della raccomandata A/R. in un'ottica presuntiva si desume essere stato ricevuto dal gestore dopo 5 giorni, in data 8.6.2017.

Non risulta un valido riscontro da parte dell'operatore al reclamo *de qua*. Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai sensi dell'art. 11, commi 1 e 2, Allegato A, Del. 73/11/Cons.

Sul punto si precisa che, pur in presenza di più segnalazioni/reclami (non prodotti ma dettagliatamente indicati e non contestati dal gestore) l'indennizzo viene computato in misura unitaria, poiché riconducibile al medesimo disservizio, ex art. 11, comma 2, dell'Allegato "A" della delibera 73/11/CONS.

Si deve precisare che il *dies a quo* per il conteggio è dato dalla data della prima valida segnalazione dell'8.6.2017, cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni che la CdS del gestore prevede come tempo utile di risposta mentre il *dies ad quem* deve individuarsi nella data dell'udienza di conciliazione del 7.2.2018, prima data utile in cui le parti hanno avuto modo di interloquire per la prima volta sull'oggetto del reclamo, per un totale di 214 gg, *rectius*: € 214,00.

5. Sulle spese di procedura

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

aprile 2007, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte e dell'offerta fatta dal gestore in udienza di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL COMITATO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza dello B. Leggiero nei confronti della società TELECOM XXX.
2. La società TELECOM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di € 550,00 per irregolare erogazione del servizio voce; € 190,00 per illegittima sospensione del servizio voce.
3. La società TELECOM XXX è tenuta a corrispondere la somma di € 214,00 a titolo di mancata riposta al reclamo.
4. La società TELECOM XXX è tenuta a provvedere alla ricostruzione della posizione contabile dell'istante, provvedendo al rimborso/storno degli importi fatturati per il servizio voce durante il periodo di sospensione del servizio voce nonché allo storno/rimborso del 50% degli importi fatturati per il servizio voce, durante il periodo di accertata irregolare erogazione del servizio voce.
5. La società TELECOM XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente atto è notificato alle parti e pubblicato sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO