

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

DELIBERA N. 36/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXxEVANGELISTA/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 32/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 21 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. XXxEvangelista in data 16 gennaio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 1006;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Evangelista lamenta l'asserita disattivazione della linea voce nonostante la disdetta trasmessa all'operatore riguardasse solo il servizio ADSL. La sospensione si verificava dal 29/12/2016 al 09/01/2017 e dal 01/03/2017 al 13/03/2017.

Peraltro nella fattura n° 8900053462 venivano illegittimamente addebitati i costi di disattivazione di euro 128,84 per cessazione anticipata, mentre nella fattura n° 8900050119 venivano invece addebitati i costi di attivazione linea di euro 100,00.

Contesta inoltre l'applicazione di un'offerta non conforme a quella sottoscritta che prevedeva un costo di abbonamento di euro 25,00 e non di euro 35,00, come invece applicato.

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

1. Cessazione della linea 085/205XXX in esenzione spese;
2. Rimborso importi pagati in eccedenza;
3. Indennizzo per la sospensione della linea ADSL per n° 26 gg.;

Allega: Profilo commerciale Promo Valore Vip, Reclamo dell'01/03/2017 trasmesso via pec, Risposta Telecom del 23/01/2017, Reclamo dell'08/03/2017 trasmesso via pec, Contratto sottoscritto, Risposta Telecom del 27/03/2017, Reclamo del 29/11/2016, Reclamo dell'11/01/2017, Caratteristiche del servizio e condizioni economiche sottoscritte, Contratto sottoscritto.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Nel merito precisa che dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi è risultato l'istante in data 08/11/2016 effettuava una richiesta di variazione contrattuale dal Profilo "Linea Valore+ISDN" a "Linea Valore+". Faceva seguito una comunicazione via pec del 28/11/2016 con cui l'istante chiedeva testualmente "*l'immediata cessazione della vecchia ADSL presente sulla linea 085421XXX a seguito di passaggio a fibra ottica già avvenuta*". Pertanto, come dallo stesso ammesso e così come concordato in sede di stipula del contratto si provvedeva all'attivazione della fibra sulla numerazione 085/421XXX.

In data 14/01/2017 perveniva una segnalazione telefonica con cui l'istante lamentava l'errata disattivazione dell'utenza per cui, ritenendo il reclamo fondato, provvedeva a rimborsare in partita varia la somma di euro 124,50 calcolato dalla cessazione, 29/12/2016 fino al giorno precedente alla data di riattivazione, vale a dire, l'08/01/2017, sulla base della metà del canone mensile. Veniva eseguito l'accredito sulla fattura 2/17 e contestualmente veniva informato l'istante con comunicazione del 23/01/2017.

Ciò comporta automaticamente l'impossibilità di liquidare gli indennizzi tramite l'applicazione dei parametri previsti dalla delibera Agcom 73/11/CONS con conseguente inammissibilità della richiesta di indennizzo limitatamente al periodo dal 29/12/2016 al 08/01/2017.

Successivamente in data 21/03/2017 veniva espletata la migrazione verso Fastweb della linea 085/421XXX, per cui l'unica numerazione attualmente esercita con contratto fibra è la 085/205XXX di cui l'istante chiede la cessazione in esenzione spese con storno dell'insoluto.

Pertanto, da un lato non si comprende la natura della richiesta di cessazione in esenzione spese, atteso che l'interruzione del rapporto contrattuale implica ex contractu l'addebito a capo all'utente finale di una quota parte dei costi fissi che l'operatore deve sopportare, e dall'altro, circa

l'ulteriore disservizio asseritamente riscontrato dall'1 al 13 marzo 2017, non vi è evidenza alcuna né nel fascicolo istruttorio, né all'interno dei sistemi informativi dell'operatore.

Infine riguardo alla pretesa difformità di fatturazione, l'istante, alla luce di quanto dedotto all'interno dell'istanza di definizione ritiene non dovuto l'importo di euro 100,00 contenuto nella fattura n° 8P0005119, asseritamente addebitato a titolo di attivazione linea, rilevando altresì che l'operatore abbia erroneamente praticato un pricing di euro 35,00 al mese anziché di euro 25,00. Ebbene, l'importo di euro 100,00 è la quota una tantum prevista dall'offerta "Tuttofibra" sottoscritta dall'istante da addebitarsi al momento dell'attivazione del servizio avvenuto a novembre 2016. La difformità di fatturazione appare inoltre apodittica ed indimostrata, pertanto in assenza di specifica allegazione da parte dell'istante, ha reso impossibile accertare l'effettiva fondatezza dell'addebito generico ed indeterminato.

Allega: Contratto Impresa Semplice sottoscritto in data 09/11/2016, Lettera di risposta del 23/01/2017, Conti 2/17 riferiti alle due utenze.

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.

Quanto alla prima richiesta relativa alla cessazione del contratto in esenzione spese, si richiama quanto previsto dall'art. 19, comma 4, del "Regolamento" e dal punto III.5.1. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, cioè che: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi e/o storni di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.". In forza di tale previsione, si ritiene di rigettare la richiesta in esame in quanto avente ad oggetto la condanna ad un facere, esclusa dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia.

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

Relativamente all'asserita difformità delle fatture rispetto al contratto sottoscritto si esprimono le seguenti considerazioni. In primis, dall'esame della documentazione in atti è emerso che l'operatore, a seguito del ricevimento della disdetta della linea ADSL, per mero errore ha cessato la linea voce relativa alla numerazione 0861/421XXX, procedendo quindi successivamente alla sua riattivazione. A completamento di tale operazione emetteva la fattura n° 8900053462, nella quale ha addebitato il contributo di attivazione linea pari ad euro 100,00. E' evidente che essendosi trattato di un errore, tra l'altro ammesso da Telecom nella risposta al reclamo del 23/01/2017, l'addebito della somma sopra richiamata non può in alcun modo gravare sull'utente. Per tale ragione l'addebito di euro 100,00 deve ritenersi illegittimo e l'istante ha quindi diritto allo storno e/o rimborso dello stesso.

Quanto invece alla difformità del canone di euro 35,00 applicato rispetto a quello di euro 25,00 previsto dal contratto, dall'esame delle caratteristiche del servizio prodotte dall'istante, si evince che il canone previsto per il servizio "Tuttofibra" è pari ad euro 30,00 mensili, di cui euro 25,00 per internet fino a 30 Mbps, ed euro 5,00 per il router wi-fi. Tale canone è previsto per 48 mesi, successivamente a tale periodo il canone è ridotto ad euro 25,00.

Anche in questo caso è evidente che l'addebito del canone mensile di euro 35,00 rispetto a quello effettivamente previsto dal contratto di euro 30,00, comporta che la differenza di euro 5,00, richiesta mensilmente all'istante debba essere considerata indebita e pertanto Telecom dovrà procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, disponendo in favore dello stesso il rimborso e/o lo storno della somma di euro 5,00 addebitata in più in ciascuna fattura riferita al periodo di vigenza del contratto.

Quanto alla sospensione della linea voce durata circa 26 gg., si precisa che rispetto al primo periodo dal 29/12/2016 al 08/01/2017, risulta acclarato che l'operatore abbia provveduto a riconoscere il relativo indennizzo di euro 124,50 e che pertanto l'istante null'altro può avere a che pretendere in ordine a tale disservizio. Quanto invece al secondo periodo di sospensione dal 1 al 13 marzo 2017, risulta innanzitutto provato che l'istante ha provveduto a segnalare il disservizio con reclamo dell'08/03/2017, rispetto al quale tra l'altro risulta del tutto inconferente la risposta fornita dall'operatore del 23/03/2017, nella quale viene comunicato che: “ *Gentile cliente le comunichiamo che non è possibile evadere l'operazione da lei richiesta. La invitiamo a contattare il 191*”.

Rispetto a tale disservizio, la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica, né ha dato prova della piena funzionalità del servizio medesimo. Si è, infatti, limitata a mere asserzioni sull'esatto adempimento del contratto, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere il rispetto degli standard qualitativi previsti dal contratto e dalla normativa.

L'istante ha invece documentato ampiamente di aver prontamente segnalato il disservizio subito senza ottenere il ripristino dello stesso entro i termini previsti dalle condizioni generali di contratto (24 ore dalla dopo la segnalazione).

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante relativa al riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, la lamentata interruzione verificatasi dal 01/03/2017 al 13/03/2017 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom. Tale responsabilità implica che la società convenuta è tenuta a riconoscere all'istante l'indennizzo per malfunzionamento del servizio secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS, che prevede la corresponsione della somma pari ad euro 10,00 per ogni giorno di ritardo nella riparazione del guasto a partire dalla segnalazione dello stesso, decurtato il tempo massimo di 24 ore previsto dalla Carta dei servizi per la riparazione dello stesso.

Pertanto, all'istante spetta l'indennizzo pari ad euro 40,00 così calcolato euro 10,00 pro die * gg. 4 * 1 servizio voce (calcolato dal 09/03/2017 – atteso che agli atti risulta che la prima segnalazione è stata effettuata in data 08/03/2017 - al 13/03/2017 data in cui è stato riattivato il servizio, per un totale di gg. 4).

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 Evangelista, 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 40,00 (quaranta/00) secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 e dell'art. 12 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
 - lo storno e/o il rimborso della somma di euro 100,00 addebitata nella fattura n° 8900053462 a titolo di riattivazione linea, per le ragioni sopra evidenziate;

3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'istante, disponendo in favore dello stesso il rimborso e/o lo storno della somma di euro 5,00 addebitata in più in ciascuna fattura riferita al periodo di vigenza del contratto, per le ragioni sopra evidenziate;
4. 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.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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, 21 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.