

DELIBERA DL/031/2020/CRL/UD Udienza del 22/10/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

S. Silvestri/TIM XXX

(LAZIO/D/511/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 22/10/2020;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del sig. S. Silvestri del 19.04.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante sig. S. Silvestri, intestatario dell’utenza telefonica fissa n. 06.9362XXX con un contratto per servizi di telefonia fissa, servizi internet/adsl con la società TIM XXX (già Telecom Italia XXX), nel corso della procedura ha asserito quanto segue:

- a. di essere, già cliente Tim dall'aprile 2017, e di aver iniziato a subire continui malfunzionamenti, sia sulla linea voce (con continui isolamenti, fruscii ed eco fastidiosi), sia sull'Adsl, che cadeva sempre impedendo la navigazione, nonché sul cubo vision che, quando funzionava, isolava completamente la linea voce e l'adsl impedendone il regolare servizio;
- b. di aver deciso quindi di cambiare offerta su consiglio di operatore TIM, passando alla fibra, perché "i disservizi sulla linea si sarebbero risolti", e così dal 12.10.2017 di aver attivato la nuova fibra;
- c. il 15.10.2017 la linea si isola completamente, per essere ripristinata solo il 13.12.2017 dopo intervento tecnico;
- d. in data 01.03.2018 il servizio veniva nuovamente sospeso, per essere ripristinato in data 13.03.2018;
- e. vani sono stati i numerosi reclami effettuati al servizio clienti;

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

- i. Storno totale insoluto e/o riaccredito fattura pagata nel periodo di disservizio;
- ii. Indennizzo per distacco totale del servizio;
- iii. Indennizzo per malfunzionamento linea voce, Adsl, cubo vision su precedente offerta;
- iv. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- v. Indennizzi vari e costi vari;
- vi. Spese di procedura e rimborsi spese.

Successivamente, negli scritti difensivi, ha richiesto:

- i. Storno totale degli insoluti;
- ii. Euro 74,70 per rimborso delle somme corrisposte in eccedenze rispetto all'offerta accettata;
- iii. Euro 935,00 per il malfunzionamento parziale dei servizi;
- iv. Euro 590,00 per malfunzionamento totale dal 15.10.2017 al 13.12.2017;
- v. Euro 180,00 per la sospensione dei servizi dal 01.03.2018 al 13.03.2018;
- vi. Euro 194,00 per profili tariffari non richiesti;
- vii. Euro 118,00 per la mancata risposta ai reclami;
- viii. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim XXX (già Telecom Italia XXX), nella propria memoria difensiva, ha chiesto che venga dichiarata e accertata l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata per i seguenti motivi:

preliminarmente TIM evidenzia un insoluto dell'istante pari ad euro 100,11 relativo al conto RN03256091 con scadenza del 22.01.2018, come da estratto conto allegato alle memorie.

Tim S.p.A. dichiara altresì che l'istante, già abbonato con line Adsl, con offerta TIM Smart, è passato alla fibra in data 08.10.2017.

In data 29.09.2017, il cliente ha accettato l'offerta Tim Smart fibra 100+ con opzione casa, in promozione ad euro 39,90/mese per 12 mesi, per poi passare ad euro 49,90/mese oltre al costo del modem pari ad euro 2,50/mese per 48 mesi, come da lettera di attivazione del 02.10.2017.

In data 16.10.2017 è stata aperta in CRM una richiesta di assistenza tecnica, in seguito alla quale l'istante ha presentato reclamo il 27.11.2017, contestando l'assenza di linea dal 15.10.2017.

Tim ha riscontrato il reclamo in data 14.12.2017 affermando che *“non risulta la presenza di segnalazioni di guasto pervenute al settore tecnico, abbiamo pertanto provveduto ad aprire una segnalazione per la riparazione”*.

In data 27.11.2017 il cliente ha inviato un fax per reclamare la mancata riparazione del guasto, a cui è seguito l'invio della raccomandata in data 28.11.2017.

Tim ha risposto al citato reclamo con lettera del 18.12.2018.

In data 07.12.2017 il cliente ha chiesto l'intervento per linea non funzionante e l'esigenza è stata chiusa in data 10.01.2018, con la seguente nota: *“la linea risulta regolare provato a contattare il cliente sul numero fisso squilla libero ma non risponde provato sul rec. Cell, presente su estar 3496648574 non risponde contattato recapito presente su scheda grl 0693376780 risponde associazione consumatori riferisce problema risolto a dicembre 2017”*.

In data 12.03.2018 il cliente reclamava di nuovo che la linea era isolata.

In data 01.03.2018 la linea è stata sospesa a causa del mancato pagamento della fattura del bim. 1/18 di euro 100,11, scaduta il 22.01.2018.

La linea in seguito è stata riattivata e tutte le precedenti segnalazioni risultano chiuse nei tempi previsti.

3. Le memorie di repliche dell'istante

Nelle proprie memorie di repliche l'istante, difeso da A.E.C.I., ha contestato tutto quanto *ex adverso* eccepito e ha evidenziato quanto segue, che si riporta integralmente.

“Telecom conferma l'esistenza dei disservizi, peraltro contraddicendosi. Inizialmente Telecom afferma che vi è stata una richiesta di assistenza in data 16.10.2017, mentre nel riscontro al reclamo asseritamente inviato il 14.12.2017 all'istante e mai ricevuto, afferma che non vi erano state segnalazioni di guasti precedenti.

Nella risposta la reclamo del 18.12.2017 Telecom afferma ancora una volta che non vi erano segnalazioni precedenti, nonostante qualche giorno prima avesse comunicato che avrebbe provveduto ad inoltrare la relativa segnalazione per assistenza tecnica.

Quanto alla sospensione dal 01.03.2018 al 13.03.2018, Telecom afferma che sia avvenuta per morosità.

La fattura insoluta, tuttavia era stata contestata in quanto conteneva costi non conformi all'offerta accettata. [...] non vi è stato alcun contratto sottoscritto per la fibra [...].

Tale fattura, tra l'altro si riferiva ad un periodo in cui l'istante non ha potuto usufruire del servizio. In ogni caso la fattura è stata contestata, anche tramite call center.

Si rileva, inoltre che la sospensione di marzo 2018 è avvenuta senza alcun preavviso e dunque è illegittima anche per violazione del disposto dell'art. 5 della Delibera 173/07/CONS. Telecom non ha allegato alcun preavviso di sospensione a causa della morosità”.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

La richiesta dell'istante di cui al punto *iii.* per il “malfunzionamento parziale dei servizi”, non può trovare accoglimento.

In atti non risulta alcun valido reclamo sul punto inoltrato al gestore e la circostanza produce importanti conseguenze in merito alla domanda dell'utente.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché l'unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione”* (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di circostanziate segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP, che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere alla risoluzione del disservizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato da parte del cliente.

Non solo.

L'istante ha lamentato *“frequenti malfunzionamenti sia per il servizio voce, in quanto durante le telefonate vi erano continui disturbi, sia per l'Adsl con continue interruzioni della navigazione. I malfunzionamenti si aggravavano se contemporaneamente all'uso del telefono e dell'adsl si utilizzava il cubo vision”* per il periodo dal 10.04.2017 al 11.10.2017. Sempre l'istante *“nonostante i continui reclami al call center, i disservizi non si sono risolti”*, ha deciso quindi di cambiare offerta su consiglio di operatore TIM passando a la fibra, perché *“i disservizi sulla linea si sarebbero risolti”*, e così dal 12.10.2017 ha attivato la nuova fibra.

Necessario il distinguo tra malfunzionamento voce e malfunzionamento adsl.

Richiamato il criterio di riparto degli oneri probatori e considerato che ai sensi della delibera Agcom n. 179/03/CSP *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, in ordine alla problematica

della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom 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. Sul punto, si deve ancora precisare che l'obbligo previsto dall'art. 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'art. 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Ai sensi dell'art. 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio Adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente.

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”*.

Nella fattispecie, l'utente non ha adempiuto a quanto previsto dalla detta normativa, dal momento che non vi è prova dell'esperimento del test indicato né risulta prodotto il certificato Ne.me.sys..

Anche sotto tale profilo, la domanda non può essere accolta.

Quanto alla “sospensione totale dei servizi”, valga quanto segue.

L'istante lamenta la sospensione del servizio dal 15.10.2017 al 12.12.2017 (il 13 la linea sarebbe stata ripristinata).

Sul punto ha inoltrato formale segnalazione al gestore in data 27.11.2017.

In merito il gestore avrebbe fornito informazioni che apparirebbero non veritiere e dilatorie dal momento che, anche dopo il fax del 27.11.2017 e della raccomandata A/R del 28.11.2017, ha sostenuto di non ricevuto segnalazioni.

Né, tantomeno, il gestore ha prodotto il retro cartellino che avrebbe potuto supportare, ma non provare, l'assenza di segnalazioni da parte dell'istante.

Sempre alla luce del richiamato criterio di riparto degli oneri probatori e considerato che, ai sensi della delibera Agcom n. 179/03/CSP *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”*, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare,

continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, qui il gestore non ha dato prova di avere fornito correttamente il servizio nel periodo oggetto di reclamo.

Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo per la sospensione della linea, ai sensi dell'art. 5, comma 1, di cui allegato "A" della Deliberazione 73/11/Cons nella misura di € 590,00.

Il gestore è tenuto, altresì, a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le somme fatturate durante il periodo di sospensione del servizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. per la "sospensione dei servizi dal 01.03.2018 al 13.03.2018" da parte di Tim per il mancato pagamento della fattura del bim. 1/18 di euro 100,11, scaduta il 22.01.2018, trova parziale accoglimento per i seguenti motivi.

Come da delibera n. 173/07/CONS, all'art. 5 comma 1, "*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*", non avendo l'operatore informato il proprio utente, è riconosciuto all'istante, come da art. 4, comma 1, dell'All. A alla delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo per la sospensione o cessazione amministrativa del servizio non accessorio. Dal momento che la sospensione amministrativa sospende il servizio solo in uscita, si ritiene equo riconoscere il 50% dell'indennizzo spettante ai sensi dell'art. 4, comma,1 citato nella misura di € 90,00 per complessivi 12 giorni di sospensione amministrativa del servizio.

Il gestore è tenuto, altresì, a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le somme fatturate durante il periodo di sospensione del servizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. "per profili tariffari non richiesti" non merita accoglimento, alla stregua della giurisprudenza consolidata in ambito definitorio.

L'istante ha sostenuto che l'applicazione di condizioni contrattuali difformi si sia tradotta nell'applicazione di un "profilo tariffario non richiesto". A ben vedere, però, non si è trattato dell'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello pattuito bensì di una contabilizzazione diversa rispetto a quella pattuita che fa sorgere il diritto dell'utente ad ottenere lo storno/rimborso di quanto illegittimamente contabilizzato ma non un autonomo indennizzo.

Sul punto, già con la delibera Agcom n. 14/15/CIR si è statuito che "*non può essere accolta la richiesta dell'istante inerente la corresponsione di ulteriori indennizzi a titolo di ritardata cessazione contrattuale e conseguente fornitura di un servizio non richiesto in quanto, conformemente a quanto questa Autorità ha più volte statuito, a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi*" (ex multis, v. anche delibere nn. 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. per "rimborso delle somme corrisposte in eccedenze rispetto all'offerta accettata" non può essere accolta dal momento che non sono state depositate le fatture di cui si chiede lo storno/rimborso; non si è dato atto dell'avvenuto pagamento, né, tantomeno, vi è in atti la prova che le stesse sono state oggetto di autonoma contestazione.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii., per la mancata risposta ai reclami, trova parziale accoglimento per i seguenti motivi. Il reclamo dell'istante inviato a mezzo fax in data 27.11.2017, non avendo l'operatore TIM S.p.A. fornito prova di aver dato riscontro a detto reclamo, ai sensi

dell'art. 11 dell'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, è riconosciuto all'istante un indennizzo per ogni giorno di ritardo per euro 118,00 dal 27.12.2017 al 24.04.2018, data di deposito della presente istanza.

5. Spese

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS "Regolamento", che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo compensare le spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile;

DELIBERA

1. l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente S. Silvestri, nei confronti di Tim XXX;
2. la società Tim XXX è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione, le seguenti somme, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - € 590,00 a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi dal 15.10.2017 al 13.12.2017;
 - € 90,00 a titolo di sospensione amministrativa della linea dal 1.3.2018 al 13.3.2018;
 - € 118,00 a titolo di mancata risposta al reclamo del 27.11.2017;
3. la società Tim XXX è tenuta, altresì, a ricostruire la posizione contabile dell'istante stornando/rimborsando le somme fatturate durante i periodi di sospensione del servizio.
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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi