

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

DELIBERA N. 14/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SOC. COOP./TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 258)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 28 febbraio 2017 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 4 dicembre 2008;

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 01 aprile 2011;

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 XXX Soc. Coop. in data 11 ottobre 2016 ed acquisita in pari data al prot. n. 21598;

VISTO il verbale relativo all’udienza di discussione tenutasi in data 06/12/2016 nel quale le parti si sono riportate ai propri scritti difensivi confermando le proprie contestazioni e le richieste ivi contenute ed hanno ritenuto di rimettersi al Corecom adito ai fini dell’emanazione del provvedimento di definizione;

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce che, in relazione alla richiesta di attivazione delle linee telefoniche, 085/69XXX – 085/67XXX – 085/694XXX e n. 085/63XXX avanzata a TIM, che comprendeva oltre il servizio fonia anche l'ADSL in fibra a 100 Mega, scopriva che la navigazione consentita era di 20 Mega e che, al contrario di quanto sottoscritto, le chiamate verso cellulari venivano fatturate.

Inoltre la Società Cooperativa, limitatamente alla numerazione 085/694XXX precisa che la stessa *“non ha mai funzionato”*, nonostante i numerosi reclami effettuati al riguardo e che per tale ragione ha ritenuto di passare ad altro operatore come anche di sospendere i pagamenti a *“titolo di parziale indennizzo”* per i disservizi subiti, atteso che nel corso dell'udienza di conciliazione, tra le altre cose, è emerso un ulteriore debito di € 600,00 relativo ad una linea ADSL del 2013 che risulta cessata e per la quale sono state emesse note di credito a compensazione delle fatture n. 8P00208827 e n. 8P00140825.

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

- i. storno delle fatture riferite alle numerazioni 085/69XXX – 085/67XXX – 085/694XXX e n. 085/63XXX per l'ADSL non conforme allo standard contrattualmente pattuito, per canoni pagati e per un numero mai utilizzato;
- ii. risarcimento danni morali di € 500,00 per l'atteggiamento scorretto tenuto da TIM in relazione alla linea ADSL del 2013,

Allega alla propria istanza:

- parziale copia della fattura n° 8P00133019 del 09/05/2016 di € 197,40 relativa al servizio fornito sulla numerazione 085/694XXX per il periodo marzo – aprile;
- parziale copia della fattura n° 8P00132518 del 09/05/2016 di € 97,43 relativa al servizio fornito sulla numerazione 085/67XXX per il periodo marzo – aprile;
- copia della fattura n° 8P00132012 del 09/05/2016 di € 130,17 relativa al servizio fornito sulla numerazione 085/69XXX per il periodo marzo – aprile;
- parziale copia della fattura n° 8P0072207 dell' 08/03/2016 di € 139,65 relativa al servizio fornito sulla numerazione 085/63XXX per il periodo gennaio – febbraio;

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno ai sensi dell'art. 19, comma 4 della delibera Agcom 173/07/CONS oltre che per violazione dell'art. 14, comma del medesimo regolamento per la formulazione di domande nuove rispetto a quelle poste nell'istanza di conciliazione.

Nel merito precisa che nulla di quanto dedotto dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Fa presente che le numerazioni oggetto di contestazione sono migrate ad OLO in data 04/07/2016.

Per ciò che concerne le linee 085/69XXX – 085/67XXX – 085/694XXX in data 26/04/2016 è stato regolarmente espletato il subentro richiesto da XXX, mentre la linea 085/63XXX risulta essere intestata ad altra società XXX S.r.l. pertanto l'istante, non avendone alcuna titolarità, non può vantare alcuna pretesa per carenza di legittimazione attiva.

TIM asserisce inoltre che lo 085/69XXX e lo 085/67XXX sono state attivate il 27/11/2015 a nome di XXX S.r.l. con il piano *“Linea Valore+”* e con l'opzione *“Tutti mobili”*, attivata il 04/12/2015 e che, per l'effetto dello sconto di € 10,00 praticato in via promozionale per l'offerta

“Linea Valore+” ed un ulteriore sconto di € 10,00 a titolo di “Sconto Azienda Valore”, il relativo canone bimestrale è pari ad € 50,00.

Sia sul conto n. 3/2016 relativo alla numerazione 085/69XXX che sul conto n. 3/2016 relativo alla numerazione 085/67XXX l’operatore rileva come, per l’effetto del subentro, richiesto dalla Società XXX in data 18/04/2016, sia evidente l’avvenuta cessazione dell’opzione “Tutti mobili” (oltre all’addebito dell’importo di € 14,64 dovuto per l’attività di subentro), la cui voce è pari zero, sicché le chiamate effettuate verso numeri mobili sono state regolarmente conteggiate e fatturate nei successivi conti.

Pertanto veniva richiesta l’attivazione del servizio fibra sulla linea 085/69XXX e sulla linea 085/67XXX. A tal riguardo l’operatore precisa che la procedura richiesta necessita di una conversione della linea da RTG in fibra e che, al momento della loro cessazione, è necessaria un’ulteriore conversione inversa, con conseguente addebito di € 100,00 ed € 28,84 rispettivamente a titolo di rimborso della promozione applicata, terminata prima dei 24 mesi pattuiti e costo di disattivazione “tutto fibra”.

Successivamente, al momento della cessazione, richiesta dall’istante in via ordinaria, sui conti telefonici di rispettiva spettanza, TIM procedeva ad addebitare gli importi di € 100,00 e di € 28,84 a titolo di rimborso degli sconti goduti in forza della promozione avente durata minima di 24 mesi e di costi di disattivazione linea.

Sul punto Telecom evidenzia, altresì, che nessun reclamo risulta essere pervenuto da parte di XXX circa l’asserita errata fatturazione, né alcuna doglianza in merito ad un servizio non richiesto, oppure richiesto ma non fruito. A tal riguardo il 15/01/2016 risulta essere pervenuta una sola segnalazione, riferita alla linea n. 085/694XXX che è stato risolto nelle 24 ore successive.

In relazione alla “*scarsa velocità della connessione*”, ritenuta difforme a quanto pattuito, TIM ritiene che tale circostanza non possa esimere XXX dal saldo dei conti telefonici per l’importo mai reclamato di € 1.487,89 e, a tal fine, eccepisce la mancata produzione, da parte istante, della prescritta certificazione di misurazione “Nemesys” prevista dalla Delibera AGCOM 244/08/CSP, integrata con Delibera 151/12/CONS, nonché di eventuali reclami trasmessi in tal senso. Da ciò discende che non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo proprio alla luce di quanto disposto dalla citata delibera Agcom ma soltanto, ove si raggiungesse la prova dell’effettivo mancato rispetto dei livelli di qualità pattuiti, la possibilità dell’istante di sciogliere il vincolo contrattuale in esenzione spese.

In ultimo, con riguardo alla circostanza dedotta dall’istante circa l’intervenuta cessazione della “*linea ADSL del 2013 in quanto la stessa risulta cessata con note di credito fatte da Telecom*”, ritiene che la stessa sia stata posta in maniera del tutto generica, indeterminata oltre che priva di ogni supporto probatorio, non permettendo la possibilità di esercitare il proprio diritto di difesa.

In conclusione Telecom contesta in via principale la carenza di legittimazione attiva di XXX relativamente alla utenza 085/63XXX e chiede il rigetto delle ulteriori domande in quanto prive di fondamento.

Allega alla propria memoria:

1. copia Welcom Letter riepilogativa dell’offerta del 02/05/2016 relativa alla numerazione 08569XXX;
2. copia Welcom Letter riepilogativa dell’offerta del 02/05/2016 relativa alla numerazione 08567XXX;
3. copia della fattura n° 8P00132012 del 09/05/2016 di € 130,17 relativa al servizio fornito sulla numerazione 085/69XXX per il periodo marzo – aprile;
4. copia delle Condizioni Generali di contratto per l’accesso al servizio telefonico di base;
5. copia della richiesta di subentro del 18/4/2016;

6. copia della fattura n° 8P00237501 del 08/09/2016 di € 24,77 relativa al n. 085/63XXX per il periodo luglio – agosto 2016;
7. Copia delle Condizioni Generali di contratto per l'accesso al servizio telefonico di base – Impresa semplice;

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alla dedotta inammissibilità per la formulazione di richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, il responsabile del procedimento, con nota prot. n. 22685 del 21/10/2015, nel dare avvio al procedimento ha altresì comunicato la parziale inammissibilità dell'istanza relativamente alle richieste di storno delle fatture relative alla numerazione 085/63XXX nonché alla richiesta di risarcimento per danni morali imputata alla condotta dell'operatore relativamente al presunto insoluto di una non meglio precisata utenza ADSL del 2013, in quanto introdotte ex novo nell'ambito del procedimento di definizione.

Nel caso di specie l'istante lamenta l'applicazione del contratto difforme rispetto a quanto effettivamente pattuito e una qualità del servizio dati non efficiente al di sotto dei limiti contrattuali. In ragione di ciò chiede lo storno di tutte le fatture insolute.

In relazione all'asserita *“scarsa velocità della connessione”*, soccorre il richiamo al quadro normativo che regola la fattispecie in questione. La delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede 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, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile, comunque a partire dal mese di ottobre 2010, con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente di verificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale; Inoltre, il successivo art. 8, comma 6 prevede 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”*.

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, per un verso si evince che l'operatore, nelle more dell'attivazione del servizio fibra richiesto dall'utente per le utenze 085/69XXX e n. 085/67XXX, ha comunque garantito la continuità di erogazione del servizio internet, peraltro già fornito sulle numerazioni 085/69XXX – 085/67XXX – 085/694XXX, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, delibera Agcom n. 179/03/CSP, relativamente all'**offerta “Linea Valore+”** (giusta Welcom letters riepilogative dell'offerta e delle condizioni economiche-tariffarie relative alle numerazioni 085/69XXX – 085/67XXX inviate il 2/5/2016) e, per l'altro, che l'istante non ha prodotto alcun reclamo circostanziato relativamente alla scarsa velocità della connessione né tantomeno il rapporto Ne.Me.Sys a dimostrazione della scarsa efficienza del servizio al di sotto degli standard minimi. Dunque, l'istante, a fronte della possibilità di presentare prove oggettive circostanziate, in merito alle sue lagnanze (contestazione che avrebbe comportato l'obbligo da parte dell'operatore di attivarsi per assicurare un servizio regolare), avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso/storno delle fatture allegate all'istanza, essendo tenuto, in ogni caso, alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso non risultante rispondente agli standard di qualità contrattualmente convenuti.

Per tali ragioni non sussistono, dunque, gli estremi per il riconoscimento dello storno delle fatture riferite alle numerazioni 085/69XXX – 085/67XXX richiesto dalla XXX a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL.

In merito alla richiesta di storno delle fatture riferita alla numerazione 085/694XXX che l'istante riferisce in maniera generica “*non aver mai funzionato*”, la richiesta non può essere parimenti accolta. Infatti, sebbene gli operatori siano tenuti a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla succitata delibera Agcom n. 179/03/CSP che, all'art. 3, comma 4, prevede l'obbligo di fornire i servizi “*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*”, è comunque necessario che l'utente manifesti al proprio gestore l'esistenza di eventuali disservizi sull'utenza, affinché questi possa intervenire per risolvere il malfunzionamento. In assenza di reclami e segnalazioni, l'operatore non può infatti avere contezza del disservizio, né può, conseguentemente, intervenire per risolverlo. In questa direzione si muovono le decisioni dell'Agcom; a tal fine giova il rinvio alla Delibera n. 69/11/CIR, secondo cui “*non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato reclami all'operatore*”.

A tal riguardo l'utente, molto genericamente, sostiene che la linea non ha mai funzionato e fa riferimento a reclami senza fornire alcuna indicazione a sostegno, nel senso che non ha precisato né il numero di segnalazioni fatte, né le date, né i periodi in cui i disservizi si sono manifestati. In particolare, dagli atti versati dall'operatore, si rileva che l'unico reclamo che risulta essere pervenuto all'operatore risale al 15/01/2016, peraltro risolto nelle 24 ore successive. Stante l'evidente carenza documentale prodotta dall'istante non si ritiene raggiunta la prova che il disservizio sia stato continuativo per tutta la durata del contratto. Non sussistono, dunque, gli estremi per il riconoscimento dello storno delle fatture riferite alla numerazione 085/694XXX richiesto dalla XXX a titolo di risarcimento per il malfunzionamento dei servizi ad esso connessi.

Infine, per quanto attiene alla generica richiesta di storno delle fatture relative alle numerazioni più volte richiamate, per l'indebita fatturazione delle chiamate verso i cellulari si osserva quanto segue.

Dalla documentazione versata in atti, emerge che in data 26/04/2016 veniva formalmente espletato il subentro dalla XXX alla Società XXX Soc. Coop. s.r.l. per le numerazioni 085/69XXX, 085/67XXX, 085/694XXX. Dalla lettura dei moduli di subentro, depositati in atti da Telecom, si evince che: 1) il legale rappresentante della XXX “dichiara che rilevando il/i contratto/i relativo/i alla/e utenza/e, assume a proprio carico ogni onere accertato o ancora da accertare maturato dal precedente intestatario, 2) **dichiara di essere a conoscenza che eventuali offerte di Pricing presenti sulla/e linea/e oggetto di subentro, sottoscritte dal precedente intestatario, saranno cessate.**” E' chiaro, dunque che, conseguentemente a tale subentro, l'istante ha, di fatto, accettato il venir meno del diritto di ricevere sconti e promozioni, nel caso di specie dell'opzione “tutti mobili” connesso al piano “Linea Valore+”.

Da quanto su riportato deve ritenersi pacifica la volontà contrattuale della XXX espressa in relazione alla cessazione delle offerte di pricing presenti sulle linee oggetto di subentro, ciò anche in considerazione del fatto che la Società Cooperativa non ha prodotto alcun documento contrattuale idoneo a supportare il proprio assunto relativo alla errata fatturazione delle chiamate verso i cellulari. Dunque, in linea con quanto sottoscritto ed accettato dall'istante con il subentro, per l'effetto della cessazione dell'opzione “Tutti mobili”, l'operatore ha correttamente conteggiato e fatturato i consumi derivanti dalle chiamate in uscita verso numeri mobili, pertanto, in forza di tali ragioni, non può essere accolta la richiesta di storno delle fatture emesse per le numerazioni 085/69XXX, 085/67XXX, 085/694XXX per il periodo maggio – luglio 2015 che appaiono integralmente legittime e dovute.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Società XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 28 febbraio 2017

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.