

DELIBERA DL/21/19/CRL/UD DEL 29 GENNAIO 2019
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P. RONCACCI / TIM XXX/ WINDTRE XXX
(LAZIO/D/426/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 29 gennaio 2019;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente P. RONCACCI nei confronti di Tim XXX e Windtre XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, per il tramite dell’Associazione di Consumatori A.E.C.I. Lazio, ha lamentato, nei confronti degli operatori WindTre XXX (già Wind Telecomunicazioni XXX) e TIM XXX (già Telecom Italia XXX), l’illegittima sospensione dei servizi, la lentezza della connessione ADSL e la ritardata migrazione della stessa.

Con istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione n. 3570 del 1.4.2016, deduceva che “dal 6.2.2016, nonostante altro procedimento in corso la linea non funziona se non per due giorni, il 9 e il 10 marzo 2016, poi nuovamente veniva sospesa/interrotta (la linea risulta ancora intestata ad altra persona nonostante contatto Telecom che garantiva la risoluzione del problema (??). Inoltre il servizio ADSL, ancora non migrato e fornito sempre da Wind, denota una velocità di navigazione notevolmente lenta così come certificato da speed test effettuato. Pertanto ad oggi l'utente lamenta l'impossibilità di effettuare e ricevere chiamate ed una linea ADSL mai migrata a Wind come da lui richiesto, che non rispetta la velocità garantita dall'operatore.”

Con l'istanza di definizione e le memorie reiterava le domande e deduceva che “a febbraio 2016 l'utente era ancora senza linea voce... tranne che per due giorni di marzo” e che “nonostante provvedimento del Corecom Lazio emesso in data 15 aprile 2015, la linea voce è stata ripristinata solo il 7.7.2016”; nella stessa memoria ancora: “la linea voce è stata riattivata solo in data 9.3.2016, ma il 12 marzo veniva nuovamente sospesa con provvedimento temporaneo U2186/16 del 15.4.2016, la linea voce veniva ripristinata con Telecom, ma solo in data 7.7.2016. Contestualmente l'ADSL smetteva di funzionare!!!”

In replica affermava:”la linea voce era assente dal 3.10.2015 (ripristinata solo il 7 luglio 2016)”; e, più avanti, “A fronte dell'emissione di fatture non dovute, e pertanto non pagate, Telecom ha arbitrariamente deciso di cessare la linea in data 6 gennaio 2016” .

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

A Telecom:

- I. Indennizzo di Euro 106,00 per mancata risposta al reclamo del 6 febbraio e successivi
- II. Indennizzo di Euro 900,00 per sospensione del servizio voce dal 6.2.2016 fino alla data di inoltro dell'istanza di definizione (30.5.2016) Indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
- III. Indennizzo di euro 300,00 per ritardata migrazione del servizio voce dal 13.6.2015 al 7.7.2016 e mancata migrazione del servizio adsl, fino alla data di inoltro dell'istanza di definizione (30.5.2016);

A Wind:

- I. Indennizzo di Euro 500,00 per malfunzionamento della linea ADSL;
- II. Rimborso delle fatture Wind inerenti al periodo in cui la voce era migrata a Telecom, per Euro 216,00.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore, con la memoria difensiva del 15.7.2016, eccepiva l'inammissibilità dell'istanza, attesa la pendenza di identico procedimento innanzi al Corecom (rif. GU14/Corecom Lazio n. 113-16) con conseguente richiesta di archiviazione del presente procedimento per violazione del principio del “ne bis in idem” sostanziale.

Già infatti nel formulario GU14 introduttivo del predetto procedimento, l'utente si doleva che dal 3.10.2015 in poi subiva a sospensione della linea e lamentava la mancata migrazione del servizio ADSL, stesse problematiche dedotte nel presente procedimento.

Nel merito, precisava che la linea oggetto di controversia risultava intestata ad altra cliente (C.A.) attualmente deceduta, rispetto alla quale nessuno aveva mai richiesto il subentro.

Il 13 giugno 2015 l'istante richiedeva il rientro in Telecom della numerazione 06.....266 con attivazione dell'offerta "Tutto" tramite sottoscrizione dell'apposito modulo. La procedura veniva quindi effettuata a nome dell'intestatario presente sulla linea prima del passaggio ad altro operatore e l'utente non ha mai provveduto a richiedere il subentro. Nessun addebito è quindi imputabile al gestore che non può forzare le procedure gestionali in assenza di un'espressa richiesta del subentrante ad effettuare la variazione dell'intestazione dell'utenza. In occasione del sollecito al pagamento della fattura inoltrato il 29.9.2015, l'istante veniva informato della possibilità di poter effettuare il subentro tramite verbal ordering richiedendo l'intestazione dell'utenza a suo nome come utilizzatore finale, ma rifiutava.

Quanto alla procedura di rientro, veniva attivata la sola componente fonia in data 2.7.2015 e il successivo 26.8.2015 l'utente reclamava per il disservizio, segnalando anche l'errata intestazione della fattura ricevuta; il 27.11.2015 veniva aperto un trouble ticket per verificare la mancata attivazione dell'ADSL e si constatava la pregressa attivazione del servizio dati presso l'OLO di provenienza per cui si rendeva necessaria una sovrascrittura che, proposta all'utente, veniva da questi rifiutata. Per tale ragione il P.T. del Corecom veniva parzialmente ottemperato.

Continuando ad omettere i pagamenti, il 14.10.2015 la linea veniva sospesa per morosità e cessata definitivamente il 6 gennaio 2016, previa lettera di preavviso del 5.11.2015.

La sospensione e successiva cessazione si colloca dunque nell'ambito delle azioni gestionali a tutela del credito, originate dall'ingiustificato, omesso pagamento dei conti telefonici emessi da agosto a febbraio 2015/2016.

Concludeva pertanto per il rigetto della domanda.

3. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore precisava preliminarmente di poter prendere posizione unicamente su quanto dedotto in ordine al servizio dati, posto che la fonia risultava correttamente disattivata già a far data dal 2.7.2015 per rientro in Telecom.

Riguardo alla dedotta lentezza della connessione, aveva già avuto modo di dimostrare, con memoria di risposta al procedimento ex art.5 attivato dall'utente il 4.4.2016, che il servizio era regolarmente erogato a seguito della fallita procedura di rientro in Telecom in data 6.7.2015 e che, al fine di consentire all'utente una misurazione adeguata della qualità di connessione, doveva dotarsi di certificazione Ne.me.sys. attraverso l'omonimo sistema di misurazione approvato dall'Autorità, a seguito del quale, una volta accertata la violazione dei parametri contrattuali e così notificata al gestore, l'utente aveva diritto al recesso senza costi dal contratto; inoltre essendo solo un servizio dati, poteva inoltrare a tal fine una semplice disdetta e poi rivolgersi ad altro gestore.

L'8.4.2016, data della memoria predetta, l'utente recapitava al gestore uno speed test recante i valori misurati, a suo dire, inferiori al minimo garantito e che lo scopo del Gu5 depositato, non era il recesso senza costi, ma il possibile miglioramento delle prestazioni adsl, e che se l'accertamento fosse stato negativo avrebbe senz'altro cambiato operatore.

L'operatore replicava che comunque a quella data non era pervenuta alcuna misurazione da parte dell'utente e che comunque i valori dichiarati dallo stesso in quella sede erano in linea con il minimo garantito (2,1 Mpbs) contrattualmente.

A seguito di tale interlocuzione tra le parti, il Corecom emetteva un provvedimento di archiviazione della procedura il 12.4.2016.

Quanto al mancato rientro del servizio in Telecom, aveva già precisato in sede di procedimento d'urgenza che dopo il ko notificato il 6.7.2106, nello scenario Donating Wind non erano pervenuti ulteriori ordini.

Chiedeva pertanto il rigetto di entrambe le domande.

4. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile, limitatamente alle domande riferite alla sospensione del servizio voce da parte di Telecom a decorrere dal febbraio 2016 e alla lentezza della connessione adsl erogata da Wind, nonché alla mancata risposta ai reclami.

Preliminarmente infatti si deve rilevare la parziale sovrapposizione di quanto dedotto (e richiesto) nel presente procedimento rispetto a quello precedentemente instaurato tra le stesse parti e rubricato al n.113/2016. Il formulario Gu14 depositato il 12.2.2016, infatti, aveva ad oggetto i fatti concernenti il rientro dell'utenza in Telecom ed i disservizi legati a tale passaggio, quali la mancata migrazione della componente adsl, la sospensione della fonia dal 3.10.2015 e il connesso procedimento per riattivazione ex art.5, l'errata intestazione delle fatture.

Il GU14 del 6.6.2016, introttivo del presente procedimento, si riferisce alla sospensione e relativo procedimento d'urgenza nei confronti di Telecom del servizio voce, asseritamente dal 6.2.2016 ed al malfunzionamento dell'adsl – e relativo procedimento d'urgenza nei confronti di Wind, servizio non migrato e perciò rimasto attivo con l'OLO.

Tuttavia con le memorie e le repliche, l'utente ha reiterato anche le domande afferenti al procedimento precedente ed archiviato (mancata/ritardata migrazione del servizio ADSL/Voce) per accordo transattivo intervenuto sia con la parte Telecom, che con la parte Wind, rispettivamente per Euro 1.000,00 ed Euro 100,00, nel corso dell'udienza di discussione del 23.2.2017.

Pertanto, l'eccezione di inammissibilità formulata da Telecom, anche in fase di esperimento del tentativo di conciliazione, è parzialmente fondata, limitatamente alle domande testè citate per violazione del principio del *ne bis in idem*; è pure inammissibile perché non sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione la domanda di rimborso parziale della fatturazione Wind, formulata genericamente per la prima volta in memoria e peraltro circostanziata solo con la replica.

4.1 Sulla sospensione del servizio voce.

Le deduzioni dell'utente in merito alla data di inizio del disservizio, sono confuse e contraddittorie riferendosi prima genericamente al mese di febbraio 2016, poi al 6 febbraio, poi al 12 marzo e ancora al 6 gennaio, mentre la richiesta al Corecom per riattivazione urgente è stata inoltrata solo

il 4.4.2016. Né sono stati prodotti reclami in merito all'evento interruttivo, né scritti, né telefonici che possano far ricostruire gli eventi. La data di riattivazione dichiarata è del 7.7.2016.

Telecom, che aveva in gestione il servizio fonia, si è limitata a riprodurre pedissequamente la memoria già presentata in occasione del procedimento n.113/2016, eccependo la sovrapposizione delle due istanze e, pertanto, omettendo qualsiasi difesa sulla sospensione avvenuta nel periodo successivo oggi in esame.

In assenza di controprove circa la legittimità della sospensione operata a far data dal febbraio 2016, nonchè dell'avvenuta riattivazione o meno a seguito del provvedimento temporaneo del Corecom U2186/16 del 15.4.2016, deve concludersi che la sospensione sia stata disposta in carenza di presupposti e pertanto illegittima.

Quanto al *dies a quo*, stante l'incertezza delle deduzioni e la tardività del deposito dell'istanza di riattivazione urgente al Corecom rispetto alla prospettazione dei fatti di parte istante, si ritiene equo assumere come data inizio del disservizio la data di deposito dell'istanza GU5 (4.4.2016) e di fine, quella incontestata del 7.7.2016.

Telecom dovrà pertanto corrispondere all'utente, ai sensi dell'art.4.1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, l'importo di Euro 705,00.

4.2 Sulla lentezza di connessione

In sede di contraddittorio nel procedimento di urgenza intentato contro Wind, è emerso che alla data dell'8.4.2016, non era pervenuto all'operatore alcun certificato Ne.Me.Sys che attestasse la violazione della banda minima garantita. In tale occasione, l'utente replicava con la produzione dello speed test, ovvero la misurazione istantanea del punto di accesso, che tuttavia non ha alcun valore probatorio per le finalità della Delibera 244/08/CONS.

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 infatti verificabile per gli utenti solo attraverso la procedura certificata offerta dal sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa e consente all'utente di sporgere circostanziato reclamo *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*".

Oltre a doversi rilevare l'assenza di qualsivoglia, anche generico, reclamo a Wind prima del deposito dell'istanza GU5, comunque la regolamentazione non prevede un indennizzo ma solo la facoltà di recedere senza oneri da parte dell'utente.

La domanda di indennizzo non è pertanto accoglibile.

4.3. Sui reclami

Come premesso, non sono in atti reclami né in merito alla sospensione, né in merito alla qualità della connessione internet al di fuori delle istanze ex art 5, pertanto la domanda di indennizzo non è accoglibile.

5. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, atteso il comportamento delle parti, le difese svolte e la soccombenza, si riconoscono spese procedurali a carico di Telecom per Euro 100,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del P. RONCACCI nei confronti di TIM XXX e la rigetta nei confronti di Windtre XXX.
2. La società TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, di Euro 705,00 (settecentocinque/00) a titolo di indennizzo ex art.4.1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società TIM 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.
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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO