

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DETERMINA A00466 del 04/06/2020

D. Draghi / Telecom XXX

(LAZIO/D/775/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Registro Corecom n. 2

IL DIRETTORE

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e in particolare, l'articolo 24 che sancisce la piena autonomia funzionale e contabile del Consiglio Regionale;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche di seguito denominato Regolamento;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 9 gennaio 2019, n. 1 concernente: "Riorganizzazione delle strutture organizzative, del Consiglio Regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione";

VISTA la determinazione della Segreteria Generale del 22 gennaio 2019, n. 54 (Istituzione delle aree e degli uffici presso il Consiglio regionale. Revoca della determinazione 30 ottobre 2018, n. 777") e successive modifiche;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 22 del 31 gennaio 2019 "Ing. Vincenzo Ialongo. Conferimento dell'incarico di direttore del Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118 (Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42) e successive modifiche;

VISTA la legge regionale 27 dicembre 2019, n. 29 (Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2020-2022);

VISTA la deliberazione consiliare 21 dicembre 2019, n. 14 (Bilancio di previsione finanziario del Consiglio regionale del Lazio 2020-2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di presidenza 21 dicembre 2019, n. 269 (Bilancio di previsione finanziario del Consiglio regionale del Lazio 2020-2022. Approvazione del "Documento tecnico di accompagnamento", ripartito in titoli, tipologie e categorie per le entrate ed in missioni, programmi e macroaggregati per le spese");

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di presidenza 21 dicembre 2019, n. 270 (Bilancio di previsione finanziario del Consiglio regionale del Lazio 2020-2022. Approvazione del "Bilancio finanziario gestionale", ripartito in capitoli di entrata e di spesa);

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 del 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, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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 D. Draghi presentata, per tramite della A.E.C.I. Lazio, in data 28/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Con l'istanza di definizione la Sig.ra D. Draghi ha lamentato nei confronti di Telecom XXX:

- Fatturazione indebita;
- Mancata risposta ai reclami;
- Attivazione di un "profilo tariffario non richiesto";
- Malfunzionamento parziale/lentezza della linea Adsl

Nello specifico l'utente ha contestato, per l'utenza n. xxxxx4197 la fatturazione indebita per il periodo dal 13.02.2017 al 31.08.2018, rispetto ai termini stabiliti nel c.d. ordine di conferma (EC-102606620) ricevuto dall'istante a mezzo e-mail, e contenuto in atti. Contestualmente, l'istante lamenta l'attivazione del servizio "Chi è", che non sarebbe stato mai richiesto. A supporto delle proprie pretese, l'istante ha prodotto le fatture emesse dall'operatore da marzo 2017 a settembre 2018.

L'utente, inoltre, assume la mancanza di risposta a diversi reclami, contenuti in atti, aventi ad oggetto sia la suddetta lamentata fatturazione indebita, sia i presunti malfunzionamenti e/o lentezza della linea Adsl.

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

- Lo storno dell'insoluto;
- Il rimborso del 50% dei canoni corrisposti dal 13.12.2017 a causa dei malfunzionamenti, calcolati in base alla promozione € 133,05";
- Rimborso di € 307,41 per mancata applicazione della promozione;
- € 492,50 per malfunzionamento parziale del servizio Adsl;
- € 453,00 per attivazione profilo tariffario non richiesto;
- € 194,00 per mancata risposta ai reclami sui malfunzionamenti;
- € 207,00 per la mancata risposta ai reclami sulla fatturazione;
- Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, con la memoria depositata, ha inteso chiarire la propria posizione relativamente alle segnalazioni di guasto sollevate dall'utente, allegando il c.d. "retro-cartellino" contenente uno storico dei guasti, nonché le tabelle di gestione di quattro reclami.

Null'altro ha aggiunto e prodotto.



All'udienza di definizione del 30.1.2017 il gestore offriva € 500,00 a saldo e stralcio della presente controversia. L'utente non accettava la proposta.

3. Motivi della decisione

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

3.1. Sullo storno dell'insoluto

L'istante chiede *sic et simpliciter* lo storno dell'insoluto.

Null'altro aggiunge.

Non specifica a quanto ammonterebbe l'insoluto.

Non motiva le ragioni che darebbero diritto all'accoglimento della pretesa.

In base a tali premesse, la richiesta di storno risulta generica e non suffragata da riscontri probatori, al punto che la scrivente, non potendo verificare l'esistenza di un insoluto da stornare, non può verificarne la fondatezza.

La domanda, pertanto, non può trovare accoglimento in questa sede.

3.2. Sul rimborso delle fatture contestate

L'istante chiede il rimborso delle fatture del periodo marzo 2017 – settembre 2018. Produce il riepilogo delle relative fatture emesse dal marzo 2017 al settembre 2018.

Sul punto è pacifico che in caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata.

Per giurisprudenza consolidata, infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

La contestazione dell'istante, peraltro, risulta sufficientemente puntuale e circostanziata circa le single voci che si contestano, avendo prodotto un valido documento attestante le tariffe attese in fattura dall'utente stesso (cfr. "ordine di conferma EC-102606620" di cui al punto 1).

Sulla base di tali premesse, prendendo come parametro tariffario di riferimento il già citato "ordine di conferma" – il quale prevede una tariffazione complessiva di € 22,90 al mese in promozione per un anno (*Tim Smart Casa* ad € 19,00 anziché € 29,00; *Casa* ad € 0,00 anziché € 10,00; *Smart Modem Wi-Fi* ad € 3,90 – per 48 mensilità – anziché € 187,20 *una tantum*) – è plausibile riconoscere la sussistenza di un'errata fatturazione da parte dell'operatore a discapito del cliente.

Il canone dell'offerta avrebbe dovuto essere di Euro € 22,90. Comprensivo, cioè, della tariffa in promozione di *Tim Smart Casa* ad € 19,00 mensili, più la rata mensile di € 3,90 per l'acquisto dell'apparecchio *Smart Modem Wi-Fi*.

Nel merito, appare evidente come l'utente, a fronte del complessivo canone annuo di pagamento pattuito pari ad € 274,80 (€ 22,90 x 12), abbia versato – a partire dal febbraio 2018 (ovvero dalla fattura n. RW01246851) – una somma pari ad € 495,22. Il differenziale ammonta, dunque, ad € 220,42. Ammontare che si ritiene dovuto dovere rimborsare in favore dell'istante.

Non solo.

Al termine della promozione di cui al già citato "ordine di consegna", secondo gli ulteriori termini pattuiti, il canone mensile è rimodulato ad € 42,90 per ciascuna mensilità. Orbene, sulla base delle fatture prodotte, e con riferimento a quelle successive alla già menzionata promozione valida per dodici mesi a partire dal febbraio 2017, è altresì plausibile riconoscere la sussistenza di un'ulteriore errata fatturazione da parte dell'operatore per un periodo decorrente dal termine della predetta promozione sino all'ultima fatturazione presente in atti.

Nel merito, per questo periodo, l'importo non dovuto e versato dall'utente, rispetto a quanto si ritiene pattuito, è quantificabile in € 46,07. L'importo è calcolato ponendo come prima fattura extra-promozione quella emessa nel marzo 2018 (n. RW00123533) a decorrere sino alla sesta ed ultima presente in atti (fattura emessa a settembre 2018 n. RW03595496). Attesa una cifra complessiva pari ad € 257,40 (€ 42,9 x 6 mensilità), l'ammontare complessivo effettivo è infatti pari ad € 303,46. Il differenziale ammonta, dunque, ad € 46,07. Ammontare che si ritiene dovuto rimborsare in favore dell'istante.

3.3 Sulla richiesta di indennizzo per attivazione di un “profilo tariffario non richiesto”.

L'istante ha sostenuto che l'applicazione di condizioni contrattuali difformi si sia tradotta nell'applicazione di “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 decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR, 3/18/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 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR).

Non merita accoglimento, pertanto, la domanda di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di “profilo tariffario non richiesto”, alla stregua della giurisprudenza consolidata in ambito definitorio.

3.4 Sull'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'istante ha chiesto l'indennizzo per mancata risposta a vari reclami, allegando copia delle mail inviate.

La domanda non è accoglibile.

E, difatti, le mail risultano inviate dalla casella di posta ordinaria dell'istante alla pec del gestore.

È noto che una e-mail proveniente da una casella non certificata non verrà accettata dal gestore della casella PEC del destinatario e verrà rigettata: il server di posta provvederà a respingere il messaggio avvisando il mittente circa la mancata consegna (MAILER-DAEMON) senza inviare alcuna notifica al destinatario.

Le mail in atti, pertanto, non possono essere considerate come validi atti di messa in mora del gestore e non danno, pertanto, diritto alla liquidazione del relativo indennizzo.

Quanto agli screen shot della chat con il gestore prodotti dall'istante, gli stessi evidenziano una tempestiva interlocuzione dell'operatore stesso con l'istante.

Alcun indennizzo a tale titolo, pertanto, può essere riconosciuto.

3.5 Sugli indennizzi per malfunzionamento parziale/lentezza del servizio di Adsl

Dallo screen shot delle segnalazioni, e dal confronto con il trouble ticket prodotto dal gestore, emerge che le segnalazioni sul malfunzionamento dell'adsl sono state tutte risolte nei tempi previsti dal contratto. Non solo. Lamentandosi una presunta lentezza di 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 Adsl. 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.

Per quanto sopra esposto, pertanto, la domanda non può trovare accoglimento in questa sede.



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, del 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, e la vantaggiosa offerta formulata dal gestore in udienza, si ritiene congruo compensare le spese fra le parti.



VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente D. Draghi, nei confronti di Telecom XXX;
2. La società Telecom XXX è tenuta a corrispondere in favore dell'istante le seguenti somme:
 - € 220,42 + iva a titolo di rimborso per errata fatturazione;
 - € 46,07 + iva a titolo di rimborso per errata fatturazione;
3. La società Telecom XXX è tenuta a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CORECOM e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore

Vincenzo Ialongo

F.TO