

## **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**M. A. CASALE/TELECOM ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/268/2016)**

**Registro Co.Re.Com. n. 57/2017**

### **IL DIRIGENTE**

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, 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 presentata in data 11.04.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica 06\*\*\*\*3001, lamentava nei confronti di Telecom Italia XXX, per il tramite dell’Assoc. A.E.C.I. Lazio, la lentezza della connessione internet, l’interruzione del servizio voce e la mancata risposta ai reclami, pertanto, chiedeva lo storno delle somme del servizio voce addebitate nel periodo di riferimento.

In particolare, nell'istanza introduttiva e, intempestivamente, nelle repliche, deduceva di avere sottoscritto un abbonamento Telecom, a decorrere dal mese di febbraio 2014 al costo di 29,00 euro/mese, lamentando la lentezza della velocità di connessione, ampiamente al di sotto dei parametri descritti dall'operatore in fase di sottoscrizione del contratto (20 mega in down). Contestualmente, inoltrava ripetute segnalazioni al servizio assistenza clienti, senza però sortire alcuna risoluzione. L'istante rappresentava, altresì, che, nel mese di agosto 2014, pativa l'interruzione del servizio voce, per circa un mese, donde la conseguente decisione di migrare verso OLO lamentando un ingiustificato addebito dei costi di disattivazione, nonché a titolo di recesso anticipato, oltre alla fatturazione di importi indebiti riferiti ad un servizio Adsl erogato in misura non rispondente ai valori prospettati.

Mediante l'intervento di questo Co.Re.Com., l'istante, pertanto, chiedeva:

- a) il rimborso parziale delle bollette;
  - b) storno dell'insoluto;
- nonché il riconoscimento di:
- c) euro 300,00 per mancata risposta ai reclami;
  - d) euro 892,50 per malfunzionamento parziale del servizio;
  - e) euro 217,50 per sospensione del servizio oltre al rimborso della fattura pagata per il periodo di sospensione (5° bimestre 2014);
  - f) euro 200,00 per i costi sostenuti per la controversia.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom Italia XXX**

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore rigettava nel merito le pretese avanzate dall'istante in quanto destituite di fondamento, sia in fatto che in diritto, non essendo supportate da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, né tanto meno il nesso di causalità e la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di Telecom Italia XXX che si dichiarava, quindi, totalmente estranea alla vicenda.

In proposito eccepiva:

- che l'istante non aveva reclamato formalmente il disservizio legato alla lentezza del servizio di connessione, peraltro, mai verificato tramite il sistema di misurazione Ne.Me.Sys come previsto dalla Delibera Agcom n.244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa;

- che da verifiche effettuate internamente e comprovate da allegata documentazione, risultavano segnalazioni di guasto solo in data 14,17,18,19 e 27 marzo 2014, tutte risolte nel pieno rispetto dei termini contrattualmente previsti;
- che è irripetibile lo sconto, pari ad euro 97,60, di cui ha goduto in quanto le clausole contrattuali prevedono un vincolo temporale di permanenza con il gestore, in tal caso non rispettato;
- la piena debenza dell'utente, come previsto dall'art.3 delle Condizioni generali di abbonamento, in riferimento al costo di disattivazione linea e servizio e alla quota parte del canone mensile dell'offerta "Tutto" ( periodo 1 febbraio – 5 marzo ), regolarmente conteggiata fino alla data dell'avvenuto passaggio della linea verso altro operatore;
- che l'istante non solo non richiedeva la cessazione del servizio ma, a distanza di un anno, decideva di migrare verso altro operatore. Talché, la stessa provvedeva ad emettere apposita fattura a seguito della chiusura contabile della posizione intestata all'utente per effetto della migrazione verso OLO, ultimata in data 5 marzo 2015.

### **3. Motivi della decisione**

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito specificate.

#### **3.1 Sulla lentezza della connessione internet.**

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, in ossequio al quadro regolamentare tracciato dalla delibera 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. L'obbligo previsto dall'articolo 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. La possibilità da parte dell'utente di verificare la velocità della propria connessione, di cui all'articolo 8, comma 1, della delibera n. 244/08/CONS, è attuabile solo con l'utilizzo del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Il software Ne.Me.Sys. consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e deve essere comunicato al gestore in forma di reclamo al fine di chiedere il ripristino degli standard contrattuali, ovvero di esigere il recesso ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto.

In considerazione di quanto descritto, ne consegue che, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, a meno che non richieda la modifica gratuita del piano tariffario mediante downgrade essendo comunque tenuto alla corrispondenza del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente 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”*.

Tanto premesso, agli atti del fascicolo non risulta alcun reclamo circostanziato ai sensi del predetto articolo (certificazione Ne.Me.Sys che gli avrebbe consentito solo il recesso senza oneri). Quindi, ne consegue il mancato accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto 1, lett.a).

### **3.2 Sulla richiesta degli indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL e sulla mancata risposta ai reclami.**

Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, ferma restando la genericità della richiesta, la stessa può essere interpretata come volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL sub 1, lett.d) e per la mancata risposta ai reclami sub 1, lett.c). Entrambe le richieste non possono trovare accoglimento, nel primo caso, in quanto, in considerazione di quanto descritto al punto 3.1, risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali. Con riferimento alla mancata risposta ai reclami, stante l'indeterminatezza della richiesta, supplisce alla mancata allegazione dei reclami, il retrocartellino depositato da Telecom che tuttavia non prova la risoluzione per fatti concludenti stante la ripetitività degli stessi ed il successivo passaggio ad OLO. Pertanto, può essere riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art.11, commi 1 e 2 della Delibera indennizzi, a partire da quello più risalente, del 14 marzo 2014, fino al passaggio ad altro operatore avvenuto il 5 marzo 2015 (data riferita da Telecom). Detratti i giorni utili per la risposta, all'utente spetta la somma massima di euro 300,00 prevista dalla citata norma.

### **3.3 Sulla interruzione della linea telefonica del servizio voce.**

In ordine alla interruzione del servizio voce lamentata dall'istante si premette che la stessa è troppo generica per essere accolta sebbene il retrocartellino depositato dal gestore provi perfettamente i reclami relativi alla linea RTG avvenuti nei giorni 18 marzo, 29 agosto e 8 settembre 2014.

Orbene, per la segnalazione del 18 marzo 2014, la stessa appare regolarmente gestita dall'operatore a fronte dell'evidenza che i successivi reclami sono stati inoltrati solo nel mese di agosto. Pertanto, per la determinazione di tale indennizzo può essere preso quale dies a quo la

data del 29 agosto 2014 da calcolarsi continuativamente fino alla data di chiusura del ticket avvenuto il giorno 11 settembre 2014.

Di talché, alla luce di quanto suesposto e dalla documentazione acquisita agli atti, la società Telecom Italia XXX è certamente responsabile del disservizio lamentato dalla parte istante ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disagio procurato, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.

Ne discende che risulta accoglibile la richiesta di liquidazione dell'indennizzo, pari alla somma di euro 65,00 maggiorata degli interessi maturati.

### **3.4 Sulla richiesta di storno del costo di disattivazione linea.**

Per quanto concerne la richiesta di storno del “costo di disattivazione linea” di euro 35,18 da parte dell'istante, in via preliminare, si deve evidenziare che, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile anche mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione “prospetti informativi su offerte e condizioni economiche”, la medesima società ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Come noto, la cit. legge, il c.d. Decreto Bersani, riconosce agli utenti la facoltà di recedere dai contratti o di trasferire la propria utenza presso altri operatori senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo.

Nel caso di specie, tuttavia, l'importo di euro 35,18 addebitato per il costo della disattivazione corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa fornita all'Autorità e dalla stessa pubblicata.

Ad abundantiam, , si deve far presente che, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato indicato espressamente anche in sede di attivazione dell'offerta, come si evince dall'art.3 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base, secondo cui *“Il cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento (...). Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. Inoltre il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 35,18 ( trentacinque e diciotto) euro Iva inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione...”*.

### **3.5 Sulla cessazione anticipata della linea.**

Per quanto riguarda l'importo contestato di euro 97,60 a titolo di "Cessazione anticipata linea", si rileva che la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati.

Nel caso di specie risulta che la promozione applicata da Telecom e subordinata al rispetto del vincolo contrattuale, sia consistita nell'azzeramento del contributo di attivazione.

A tal proposito, difatti, si osserva che all'interno del conto telefonico n.3/14 intestato all'istante veniva espressamente previsto quanto segue: *"la promozione sulla gratuità del contributo d'attivazione della linea telefonica di casa (0 Euro, anziché 97,60 Euro) attivata in data 24 febbraio 2014, è condizionata al mantenimento della linea telefonica di casa e dell'adsl di Telecom Italia per almeno 24 mesi dalla data sopra indicata"*.

Orbene, pur a fronte del dedotto inadempimento del contratto da parte di Telecom, l'utente non ha provveduto a formalizzare a quest'ultimo la decisione di risolvere il rapporto contrattuale per inadempimento della prestazione, provvedendo direttamente alla stipula con altro OLO ai fini della migrazione. La mancata formalizzazione dei motivi del recesso, ha legittimamente consentito il recupero della penale, sulla implicita presunzione dell'accettazione di tale condizione da parte dell'utente.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'applicazione della penale nella fattura RN00621717 del 7.5.2015 risulta corretta.

#### **4. Sulle spese di procedura.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nel determinare rimborsi ed indennizzi, si deve tener conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente adottato dalle parti e delle difese svolte, nonché del rifiuto in sede di esperimento del tentativo di conciliazione di offerta largamente migliorativa del decimum, in considerazione del parziale rigetto della domanda, si ritiene che non sia possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL DIRIGENTE**

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. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. M. A. Casale nei confronti della società Telecom Italia XXX;

2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante:

a) l'importo di Euro 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo ex art. art. 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

b) l'importo di euro 300,00 (trecento/00) ex art. 11 commi 1 e 2 della Delibera indennizzi;

3. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 26/09/2017

Il Dirigente

Dott. Aurelio Lo Fazio

Fto