

## **CO.RE.COM. CAL/Bia**

### DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 133 DEL 29-05-2018

#### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA (Adducci xxxxx c/ Tim-Telecom xxxx- n. utenza xxxxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche. ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province

autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (*cinquecento/00*) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

*RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: " al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale";*

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 51393 del 13 dicembre 2017, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 13 dicembre 2017, prot. n. 51500, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia che per mero disguido non è stata ricevuta dall'utente;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail l'11 gennaio 2018, della Società resistente con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica dell'istante pervenuta a mezzo e-mail il 22 gennaio 2018 nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'utente riferisce di essere titolare di un'utenza di tipo privato fissa, linea voce ed internet, e di aver ricevuto la fattura di giugno 2017 in cui venivano addebitati costi di recesso non dovuti e importi relativi a periodi in cui la linea avrebbe dovuto essere dismessa. L'utente lamenta inoltre di aver subito nel corso del rapporto contrattuale dei disservizi dovuti ad interruzioni, malfunzionamenti e rallentamento della linea Internet che lo hanno determinato a recedere dal contratto;

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 27 settembre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha richiesto lo storno totale della posizione amministrativa ancora aperta e lo storno totale/annullamento della fattura di giugno 2017, eventuali indennizzi oltre spese di procedura;

L'11 gennaio 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito che, secondo quanto si evince dal retro cartellino unificato allegato, in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza ai sensi dell'art. 8, comma 3, Delibera 179/03/CSP, nel periodo in contestazione, ovvero dal 17 febbraio 2014 sino a maggio 2017, tutte le segnalazioni aperte relative all'utenza oggetto della controversia risultano ripristinate nei tempi previsti dalla normativa vigente ovvero dall'art. 15 delle CGA, che al punto 2, stabilisce che: " *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*". In particolare l'operatore ha evidenziato che la segnalazione del 23 marzo 2017 chiusa il 28 marzo 2017, non è relativa ad un guasto, bensì alla sospensione per il mancato pagamento dei conti telefonici di gennaio e febbraio 2017, il cui pagamento è stato sollecitato tramite contact call. La stessa conclude, evidenziando che, non essendo presenti altre segnalazioni di guasto oltre quelle ripristinate nei termini ovvero reclami scritti circa il mancato funzionamento dell'utenza in contestazione per tutto l'arco temporale dall'attivazione alla cessazione, all'istante non spetta alcun tipo di indennizzo. Ciò in quanto, secondo un orientamento confermato dalle recenti delibere Agcom, la segnalazione è un elemento indispensabile, ai fini della conoscibilità dei disservizi che potrebbero interessare le migliaia di utenze dallo stesso gestite. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatori da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. L'operatore eccepisce altresì la legittimità della fattura contestata, in quanto i costi sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, ivi riportati, sono dovuti essendo conformi a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della L. n.40/2007. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 22 gennaio 2018 la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della parte resistente evidenziando di aver effettuato numerose segnalazioni al servizio clienti dell'operatore per i lamentati malfunzionamenti e di non aver inviato alcun reclamo scritto in quanto i disservizi sono stati sempre risolti, anche se non nei termini previsti dalla normativa di settore. In merito alla sospensione dei servizi per mancato pagamento, l'utente evidenziava di aver richiesto una voltura della linea con trasformazione soggettiva dell'intestatario e con modifica del profilo contrattuale nel novembre 2016 che non è stata realizzata e pertanto non ha eseguito il pagamento della fattura gennaio-febbraio 2017. Successivamente ha inviato disdetta del contratto. Per tali motivi contesta la fattura oggetto della presente procedura contenente i costi per la cessazione e insiste nelle proprie richieste;

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata giudicata necessaria, ai fini della definizione;

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere accolte parzialmente, nei limiti come di seguito precisato.

Nonostante la genericità ed indeterminazione della contestazione relativa a presunti malfunzionamenti della linea da parte dell'utente, che non ha specificato né la tipologia dei disservizi subiti né l'arco temporale in cui si sarebbero verificati, dalla copia del retro cartellino depositato dalla società resistente, risultano una serie di segnalazioni chiuse nei termini contrattualmente previsti per la risoluzione dei guasti. Invero ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi di Telecom Italia e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, Tim-Telecom, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione" e pertanto non essendo ravvisabile alcun inadempimento da parte dell'operatore, il quale ha provveduto a riparare i guasti nei termini previsti, l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo.

Dall'istruttoria non emergono infatti elementi probanti tali da poter accogliere la richiesta di indennizzo per presunti malfunzionamenti continui della linea nel periodo dal 4 al 20 marzo 2014, secondo quanto eccepito nelle repliche dall'utente, in quanto nel suddetto arco temporale è presente una segnalazione il 4 marzo 2014 per interruzione del servizio, chiusa nei termini contrattuali e un'altra il 21 marzo 2014 che secondo quanto emerge dalla colonna "data fine disservizio" della tabella riepilogativa dei tickets, è stata chiusa il 21 marzo 2014 nei termini contrattualmente previsti, in quanto la data del 14 marzo 2014 riportata nel retrocartellino nella suddetta colonna è frutto di un evidente errore materiale di trascrizione, essendo stati invertiti i numeri relativi alla data di fine disservizio (14.03.21 anziché 21.03.14). Pertanto essendo le segnalazioni intervenute a distanza di sedici giorni l'una dall'altra il disservizio, sebbene eventualmente ripetutosi nel tempo, non può ritenersi continuo. Tutte le successive segnalazioni, peraltro chiuse nei termini, sono avvenute a distanza di tempo dalle precedenti e non possono pertanto costituire prova della continuità e della ripetizione del disservizio. In merito alla segnalazione del 23 marzo 2017 relativa all'interruzione della linea, occorre evidenziare come questa sia avvenuta in seguito al mancato pagamento della fattura di gennaio 2017 e riattivata in seguito al pagamento della stessa il 28 marzo 2017, così come affermato dall'operatore e confermato dall'utente. L'art. 20 delle C.G.A. che stabilisce che: "*Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata*", nonché l'art. 5 della Delibera 173/07/CONS prevedono l'obbligo di informare preventivamente l'utente della sospensione dell'utenza per il mancato pagamento del servizio, ma nel caso di specie non vi è prova del suddetto preavviso, non ritenendosi sufficiente a fornire prova che l'istante sia stato effettivamente preavvisato della futura sospensione del servizio, la schermata inserita nella memoria di della società, relativa ad un sollecito di pagamento della fattura di gennaio 2017 effettuato all'utente tramite contact call. Per tali motivi l'utente ha dunque diritto all'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, che stabilisce: "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*", pari ad € 37,50 (trentasette/50), computato nella misura di euro 7,50 (sette/50), per 5 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 23 marzo (primo giorno di sospensione del servizio come da retrocartellino) al 28 marzo 2017 (data chiusura ticket e dunque di riattivazione della linea). L'utente ha poi diritto all'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio Adsl sempre previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) della delibera n. 73/11/CONS, pari ad € 37,50 (trentasette/50), computato nella misura di euro 7,50 (sette/50), per 5 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 23 marzo (primo giorno di sospensione del servizio come da retrocartellino) al 28 marzo 2017 (data chiusura ticket e dunque di riattivazione della linea).

Inoltre per quanto riguarda il presunto malfunzionamento della linea Adsl l'utente non ha diritto alla liquidazione di alcun indennizzo, in quanto, ferma restando la genericità della richiesta, non ha prodotto alcuna documentazione probatoria da cui si possa evincere un'eventuale lentezza del servizio adsl/internet. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del 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'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 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. All'articolo 8, comma 6, di detta delibera, è previsto 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" (Agcom, delibera n. 34/17), pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys al fine di dimostrare il malfunzionamento della linea Adsl, né ha presentato alcun reclamo scritto in merito al presunto disservizio, pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore e non può essere corrisposto alcun indennizzo.*

In merito alla richiesta di storno della fattura di giugno 2017, essa può trovare accoglimento solo in relazione alle spese relative alla riattivazione del collegamento pari ad € 11,00 atteso che la sospensione del servizio è stata effettuata illegittimamente. Per quanto concerne il contributo di disattivazione tale costo è dovuto, poiché esso è conforme ai costi di gestione comunicati dal gestore all'Autorità. Si deve infatti evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito web di Tim Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la predetta società ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dell'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. Invero è necessario precisare che l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. decreto *Bersani*), secondo il quale *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni."*, non esclude l'applicazione di qualsivoglia costo a carico dell'utente al momento del recesso anticipato dal contratto, bensì ritiene nulle le clausole contrattuali che impongono agli utenti, al momento del recesso, spese non giustificate da costi degli operatori. L'Autorità, competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri; detta attività si è conclusa con la pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre (*Cfr a tale proposito Delibera Agcom 48/17/CONS*). Nello specifico, la richiesta dell'istante di storno dell'importo contestato di euro 35,18 iva esclusa a titolo di *"costo di disattivazione linea e servizio"* non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del conto in contestazione, si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi, nonché a quello comunicato dalla stessa al cliente in sede di stipula del contratto.

Altrettanto dovuti sono gli importi fatturati alla voce "Internet senza limiti", trattandosi di costi relativi ad un periodo in cui l'utenza, disattivata nei termini contrattuali in seguito a disdetta dell'utente, era ancora attiva. Sono inoltre dovute le indennità di ritardato pagamento, e gli altri importi fatturati, compresi quelli relativi alle spese di spedizione del conto, atteso che l'articolo 14 delle Condizioni generali di contratto stabilisce espressamente che *"le spese postali di spedizione della fattura sono addebitate al cliente"*.

Infine la domanda di storno della posizione amministrativa non può essere accolta in quanto generica ed indeterminata, non essendo state indicate ulteriori fatture o altri importi contestati oltre a quelli contenuti nella fattura di giugno 2017.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), stante l'irrisorietà della somma oggetto della controversia, considerato comunque che, nonostante la fondatezza parziale del ricorso, il tentativo di conciliazione, si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori spese per la presentazione dell'istanza di definizione davanti a questo Co.Re.Com.

Per tutto quanto sopra esposto

### DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla **Sig.ra Adducci F.** nei confronti della società Tim Telecom Italia ;

1. La società Tim Telecom Italia è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, le seguenti somme:
  - a) Euro 37,50 (trentasette/50) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio voce, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) Euro 37,50 (trentasette/50) a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio Adsl, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - c) Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
2. La società inoltre è tenuta, altresì, ad effettuare lo storno della fattura di giugno 2017 solo in relazione alle voci indicate in narrativa.
3. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
4. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
5. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Reggio Calabria, 29 maggio 2018

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to **Avv. Daniela Biancolini**

**IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.**  
F.to **Avv. Rosario Carnevale**

