

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

DELIBERA N. 52/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX S.R.L./TELECOM ITALIA S.P.A.

(RIF. PROC. GU14 N° 52/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 24 luglio 2018 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 19 ottobre 2017;

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 19 novembre 2017;

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 dalla società XXX s.r.l. in data 7 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 3091;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta l’asserita mancata attivazione del servizio dati.

Precisa di aver stipulato un contratto con Telecom ai fini dell’erogazione in particolare del servizio ADSL per esercitare l’attività di scommesse sportive. La linea veniva attivata in data

06/03/2017 ma il servizio non veniva erogato né veniva consegnato il modem necessario per il collegamento. Per sopperire a tale deficienza l'istante utilizzava un vecchio router domestico rilevatosi, tuttavia, inadatto atteso che ha garantito l'utilizzo del servizio solo per circa 30 gg. ed a prestazioni ridotte. Il disservizio si protraeva fino al 30/09/2017 data in cui l'istante recedeva dal contratto. Nonostante le diverse segnalazioni effettuate telefonicamente e tramite posta certificata il servizio non veniva erogato, mentre le fatture emesse recavano l'addebito del canone ADSL e delle rate del modem.

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

1. Sorno parziale della fattura XXX del 09/05/2017 di euro 308,68, limitatamente alle voci "Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl" per euro 36,77 oltre Iva di legge e "prodotti in vendita – vendita router wi-fi" per euro 12,20;
2. Sorno parziale della fattura XXX del 10/07/2017 di euro 90,23, limitatamente alle voci "Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl" per euro 40,00 oltre Iva di legge e "prodotti in vendita – vendita router wi-fi" per euro 12,20;
3. Sorno parziale della fattura XXXX del 08/09/2017 di euro 91,57, limitatamente alle voci "Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl" per euro 40,00 oltre Iva di legge e "prodotti in vendita – vendita router wi-fi" per euro 12,20;
4. Sorno parziale della fattura XXX del 09/11/2017 di euro 498,99, limitatamente alle voci "Contributi e abbonamenti –cessazione anticipata della linea" per euro 100,00 oltre Iva di legge, "Contributi e abbonamenti – recesso anticipato PROMO TUTTO" per euro 60,00 oltre Iva di legge, "Contributi e abbonamenti – Line Valore +" per euro 77,58 oltre Iva di legge, "Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl" per euro 40,00 oltre Iva di legge, "prodotti in vendita – vendita router wi-fi" per euro 256,20 e "altri accrediti – indennità ritardato pagamento 6% conto 3/17" per euro 18,49;
5. Indennizzi dovuti per la mancata attivazione del servizio dal 06/03/2017 al 30/09/2017 e per la mancata risposta ai reclami;

Allega: Fatture, reclami.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Nel merito precisa che le avverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate atteso che nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico..

Precisa innanzitutto che il servizio è stato correttamente attivato a partire dal 28/02/2017 e regolarmente utilizzato dall'istante impiegando, come dichiarato dall'istante, un router proprio e come, peraltro, si evince dai tabulati di traffico di cui alle fatture allegate.

Infatti ciò che veniva reclamato dall'istante (nelle date dell'11/04/2017 e 19/04/2017) era soltanto la mancata consegna del modem.

Ai reclami dell'istante veniva comunque fornito riscontro, in particolare in data 13/06/2017 in cui veniva precisato che: " *da accurati controlli è stato comprovato l'utilizzo del servizio dal lei disconosciuto*".

Allega: Condizioni generali di contratto, Conti telefonici 3-4-5-6/17, Lettere di risposta ai reclami datate 29/04/2017 e 13/06/2017.

3. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

Prima di entrare nel merito questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti la non funzionalità della linea ADSL l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

Nel caso di specie, l'istante lamenta la mancata attivazione della linea dati e la mancata consegna del router dal 06/03/2017 al 30/09/2017 data in cui è stato costretto a recedere dal contratto attesa la mancata risoluzione della problematica da parte del gestore, nonostante le diverse segnalazioni trasmesse.

L'operatore di converso asserisce di aver provveduto all'attivazione del servizio in parola in data 28/02/2017 tant'è che l'istante ha utilizzato il servizio dati attraverso un proprio router. Asserisce inoltre che la regolare erogazione del servizio sarebbe evincibile dal traffico presente nelle fatture prodotte.

Dalla disamina della documentazione in atti è emerso innanzitutto che il modem previsto dal contratto sottoscritto dall'istante non è stato mai consegnato, né l'operatore su tale punto ha fornito prova contraria. Inoltre l'istante ha dichiarato, nelle more della consegna del suddetto apparato, di aver utilizzato per circa 30 gg. un proprio modem domestico che tuttavia non ha consentito appieno di fruire del servizio essendo lo stesso inidoneo a supportare il collegamento. Ha infatti più volte chiesto all'operatore di provvedere alla consegna dello stesso.

Risulta acclarato, quindi, che pur essendoci stata l'attivazione del servizio la mancata consegna del modem ha reso di fatto impossibile utilizzare lo stesso, pertanto appare più corretto qualificare il disservizio in parola in un malfunzionamento della linea dati. Sul punto Telecom si è limitata a dichiarare che il servizio è stato regolarmente utilizzato come risulterebbe dalle fatture allegate. In realtà tale affermazione non corrisponde al vero atteso che dalle fatture non si evince alcun traffico dati prodotto, né risulta prodotta ulteriore documentazione attestante la mera dichiarazione di regolare funzionamento del servizio.

Poiché non risulta in alcun modo provato che l'istante ha potuto godere appieno del servizio dati in conformità al contratto sottoscritto, sono da ritenersi accoglibili le richieste di parte istante nei termini che seguono. In primis Telecom sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante procedendo a:

- Stornare parzialmente la fattura XXX del 09/05/2017 di euro 308,68, limitatamente alle voci "Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl" per euro 36,77 oltre Iva di legge e "prodotti in vendita – vendita router wi-fi" per euro 12,20;
- Stornare parzialmente la fattura XXXX del 10/07/2017 di euro 90,23, limitatamente alle voci "Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl" per euro 40,00 oltre Iva di legge e "prodotti in vendita – vendita router wi-fi" per euro 12,20;
- Stornare parzialmente la fattura XXX del 08/09/2017 di euro 91,57, limitatamente alle voci "Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl" per euro 40,00 oltre Iva di legge e "prodotti in vendita – vendita router wi-fi" per euro 12,20;

- Stornare parzialmente la fattura XXX del 09/11/2017 di euro 498,99, limitatamente alle voci “Contributi e abbonamenti –cessazione anticipata della linea” per euro 100,00 oltre Iva di legge, “Contributi e abbonamenti – recesso anticipato PROMO TUTTO” per euro 60,00 oltre Iva di legge, “Contributi e abbonamenti – Line Valore +” per euro 77,58 oltre Iva di legge, “Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl” per euro 40,00 oltre Iva di legge, “prodotti in vendita – vendita router wi-fi” per euro 256,20 e “altri accrediti – indennità ritardato pagamento 6% conto 3/17” per euro 18,49.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve rilevarsi che ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all’operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all’utente di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, ai sensi dell’articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP. Nel caso di specie, poiché le risposte fornite dall’operatore in data 29/04/2017 e 13/06/2017 non risultano conformi a quanto prescritto dalle norme regolamentari sopra richiamate, l’istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo pari ad euro 300,00 ai sensi e per gli effetti dell’art. 11 del Regolamento Indennizzi, di cui alla Delibera Agcom 73/11/CONS.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio dati, come sopra precisato, la stessa deve essere più correttamente intesa come richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio. Pertanto in mancanza di prova contraria volta a dimostrare la regolare fruizione del servizio ADSL da parte dell’istante, Telecom è tenuta a corrispondere allo stesso un indennizzo ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 e 12 del Regolamento Indennizzi di cui all’allegato A) della delibera Agcom 73/11/CONS pari ad euro 2.140,00 dal 28/02/2017 (data di attivazione del servizio) alla data del 30/09/2017 (data di recesso del contratto) così calcolato: gg. 214 * euro 10,00 pro die.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00) attesa la partecipazione sia all’udienza di conciliazione che in quella di definizione;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l’istanza presentata dalla società XXX nei confronti della società Telecom s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società **Telecom s.p.a.** è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di definizione:

- **euro 2.140,00 (duemilacentotrenta/00)** per il malfunzionamento della linea dati, per le ragioni sopra evidenziate;
- **euro 300,00 (trecento/00)** per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate

La società **Telecom s.p.a.** è tenuta, a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile riferita all’istante, procedendo a:

- Stornare integralmente la fattura n° XXX emessa il 13/03/2017 di euro 292,80 relativa all’acquisto del modem, tenuto conto che lo stesso non è mai stato consegnato;

- Stornare parzialmente la fattura XXX del 09/05/2017 di euro 308,68, limitatamente alle voci “Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl” per euro 36,77 oltre Iva di legge e “prodotti in vendita – vendita router wi-fi” per euro 12,20;
- Stornare parzialmente la fattura XXX del 10/07/2017 di euro 90,23, limitatamente alle voci “Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl” per euro 40,00 oltre Iva di legge e “prodotti in vendita – vendita router wi-fi” per euro 12,20;
- Stornare parzialmente la fattura XXX del 08/09/2017 di euro 91,57, limitatamente alle voci “Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl” per euro 40,00 oltre Iva di legge e “prodotti in vendita – vendita router wi-fi” per euro 12,20;
- Stornare parzialmente la fattura XXX del 09/11/2017 di euro 498,99, limitatamente alle voci “Contributi e abbonamenti –cessazione anticipata della linea” per euro 100,00 oltre Iva di legge, “Contributi e abbonamenti – recesso anticipato PROMO TUTTO” per euro 60,00 oltre Iva di legge, “Contributi e abbonamenti – Line Valore +” per euro 77,58 oltre Iva di legge, “Contributi e abbonamenti tutto senza limiti adsl” per euro 40,00 oltre Iva di legge, “prodotti in vendita – vendita router wi-fi” per euro 256,20 e “altri accrediti – indennità ritardato pagamento 6% conto 3/17” per euro 18,49.

3. La società **Telecom** s.p.a. è tenuta, altresì, 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.

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, 24 luglio 2018

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.