



Determinazione dirigenziale n. 17 del 21 dicembre 2017

**Oggetto: definizione della controversia GU14 123/2017 – XXX FORNASARI / TELECOM ITALIA S.p.A.**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA 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*;

VISTA 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, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di 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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del

Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14/1.11.12.5/123/2017, con cui XXX Fornasari ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva depositata dall'operatore e la replica di parte istante;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **CONSIDERATO**

quanto segue :

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta:

- di avere stipulato con Telecom, in data 06.05.2010, un contratto per la fornitura di una connessione ADSL Internet Senza Limiti a 7Mb/sec;
- che dalla primavera 2013 la velocità di collegamento internet non è mai stata superiore ai 4Mb/sec fino a giungere agli 0,38 Mb/sec, oltre a ripetute cadute di connessione della linea, soprattutto nelle ore pomeridiane e serali;
- che i tecnici intervenuti non riscontravano alcun problema di linea;
- di avere sostituito svariate volte il modem senza alcun miglioramento;
- di avere appreso da un tecnico Tim, in data 06.06.2016, che il problema consisteva in un sovraccarico di utenze presso la centrale del proprio paese (XXX);
- che dalla fattura di agosto 2016, n. RA05666127, gli è stato aumentato il canone senza alcun preavviso e non gli è stata data l'opportunità di poter recedere dal contratto.

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante chiede:

- a) la verifica da parte di Corecom della situazione XXXse;
- b) un rimborso parziale del canone mensile a partire da giugno 2013 fino ad oggi ed uno sconto fino al completamento dei lavori di adeguamento delle linee ADSL secondo contratto;

- c) nel caso non si giunga ad accordo soddisfacente, la risoluzione del contratto senza costi aggiuntivi;
- d) un indennizzo economico per il disservizio provocato.

L'operatore Telecom ha rappresentato:

- che sulla linea n. XXX è attivo dal 2013 il servizio Internet Senza Limiti, che prevede una velocità fino a 7/Mega;
- che dal 2013 ad oggi sono presenti n. 16 segnalazioni di disservizio – alcune riferite al servizio ADSL ed altre riferite al servizio fonia – tutte tempestivamente risolte entro i termini normativamente previsti (SLA), ovvero entro n. 2 giorni lavorativi;
- che dal retrocartellino guasti – ovvero il sistema che registra tutte le segnalazioni di malfunzionamento ed i rispettivi tempi di ripristino – emerge chiaramente ed inconfutabilmente la seguente situazione: segnalazione del 20.04.2013 correttamente risolta il 26.04.2013, con n. 4 giorni di ritardo; segnalazione dell'11.01.2014 correttamente risolta il 13.01.2014, entro la SLA; segnalazione del 06.08.2014 correttamente risolta lo stesso giorno; segnalazione del 29.10.2014 correttamente risolta il 31.10.2014, entro le SLA; segnalazione del 14.11.2014 correttamente risolta il 19.11.2014, con n. 3 giorni di ritardo; segnalazione del 2.12.2014 correttamente risolta il successivo 3.12.2014; segnalazione del 27.02.2015 correttamente risolta il 2.03.2015, con 1 giorno di ritardo; segnalazione del 5.03.2015 correttamente risolta il 12.03.2015, con n. 5 giorni di ritardo; segnalazione del 7.08.2015 correttamente risolta il 15.08.2015, con n. 6 giorni di ritardo; segnalazione del 17.09.2015 correttamente risolta il 25.09.2015, con n. 6 giorni di ritardo; segnalazione del 25.09.2015 correttamente risolta il 30.09.2015, con n. 1 giorno di ritardo; segnalazione del 05.10.2015 correttamente risolta l'11.10.2015, con n. 4 giorni di ritardo; segnalazione del 07.12.2015 correttamente risolta lo stesso giorno; segnalazione del 28.12.2015 correttamente risolta il 31.12.2015, entro le SLA; segnalazione dell'08.02.2016 correttamente risolta il 16.02.2016 con n. 6 giorni di ritardo;
- che, considerato quanto sopra esposto e provato *per tabulas*, l'istante potrebbe avere, al più, diritto a vedersi riconoscere gli indennizzi per ritardata riparazione del guasto, secondo quanto disposto dall'all. A, delibera n. 73/11, per un totale di € 180,00 (€ 5,00 x 36 gg.);
- che controparte non ha mai effettuato il test *Nemesys*, come suggerito nella lettera di risposta al reclamo del 21.07.2016;
- che ai sensi della delibera n. 244, infatti, “sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) è disponibile un software dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom). Il cliente dovrà testare la qualità del suo collegamento di accesso ad internet, scaricando il software sul suo pc ed avviare le misurazioni. Una volta che le misurazioni si saranno concluse, il cliente potrà stampare un documento che riporta i valori che sono emersi dalla misurazione. Qualora i valori misurati dovessero risultare peggiori ai valori previsti da Telecom Italia in relazione all'offerta ADSL attiva sulla sua linea, dovrà inviarci un reclamo scritto, indirizzato a Tim Servizio Clienti, “Casella Postale 111 00054 Fiumicino RM” (per il 191 indicare: casella postale n. 456 – 00054 Fiumicino RM), allegando l'originale del

*documento che avrà avuto cura di stampare alla conclusione della misurazione e da cui si evincono i valori che, a seguito della misurazione, sono stati riscontrati sul suo collegamento (Avvertenza: a decorrere dall'effettuazione della misurazione, il cliente ha 30 giorni di tempo per inoltrare il reclamo). Qualora, trascorsi 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il cliente continui ad essere insoddisfatto riguardo ai livelli di qualità del servizio della sua connessione di accesso ad internet, potrà ripetere la misurazione della sua connessione (devono però essere trascorsi almeno 45 giorni dal test precedente). Se anche questa misurazione dovesse produrre valori peggiori rispetto a quelli su cui Telecom Italia si è impegnata, il cliente avrà facoltà di recedere dal contratto senza alcuna penale o addebito, comunicandolo a Telecom Italia con un preavviso di un mese, tramite raccomandata all'indirizzo postale sopra indicato”;*

- che non è previsto, pertanto, alcun indennizzo;
- di avere offerto, al solo scopo di comporre bonariamente la vertenza e senza riconoscimento di torto alcuno, la corresponsione di € 150,00, non accettata dall'istante.

Tutto ciò premesso, il gestore chiede, previa conferma della correttezza del proprio operato, il rigetto delle domande avversarie.

Con memoria di replica del 17.04.2017, il Sig. Fornasari ha precisato:

- che il contratto con Telecom e relativa connessione adsl è stato stipulato a maggio del 2010, e non nel 2013;
- che la propria istanza verte sul sovraccarico dell'infrastruttura adsl operato dal gestore e non sulla lentezza della connessione adsl;
- che quest'ultimo aspetto ne è una conseguenza e rende inutile qualsiasi analisi con qualsivoglia software;
- che nel caso Telecom ritenesse ingiusta l'istanza, dovrebbe fornire il numero esatto di contratti ADSL a maggio 2010, maggio 2014 e 2016, nonché la scheda completa della guida di installazione della cabina adsl di XXX;
- di ritenere giusta la propria istanza in quanto sostenuta da fatti facilmente verificabili e infondate le giustificazioni addotte da controparte;
- che quest'ultima circostanza rende conseguentemente le sue richieste adeguate e ragionevoli.

## **1. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione delle domande poste *sub a)*, *sub b)* per la parte richiedente “*uno sconto fino al completamento dei lavori di adeguamento delle linee ADSL secondo contratto*” e *sub c)*; le stesse, infatti, non rientrano nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (ai sensi del quale:

“L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”, tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi).

## **B) Nel merito.**

Va preliminarmente puntualizzato che, in via generale, la lentezza di navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell’utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio.

Peraltro, in conformità a quanto disposto dall’art. 8, comma 6 della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale “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”, l’utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Posto che per le ragioni di cui sopra non risulta quindi possibile corrispondere la restituzione dei canoni (con conseguente impossibilità per l’ufficio scrivente di poter accogliere la relativa domanda posta *sub b*), va in ogni caso sottolineato che l’eventuale possibilità di recedere in esenzione spese resta comunque subordinata alla presentazione da parte dell’utente di prove, appunto oggettive, che lo stesso può precostituirsi a mezzo delle sopraccitate misurazioni; il fatto che l’istante non abbia proceduto alla loro effettuazione (pur invitato, tra l’altro, da Telecom nel riscontro a segnalazione reso in data 21.07.2016) ritenendo che la lentezza di connessione sia solo una conseguenza del sovraccarico dell’infrastruttura adsl operato da Telecom in XXX (con la precisazione che l’istanza presentata verte su tale ultimo aspetto), resta solo asserita circostanza, il cui merito - ulteriormente, stante la propria incompetenza derivante dal perimetro decisionale conferitogli - questo organismo non può trattare.

Considerato, quindi, che alcun indennizzo può essere riconosciuto al ricorrente per l’effettiva lentezza di navigazione, si ritiene però che la domanda posta *sub d*) possa trovare accoglimento ricomprendendo, nel termine “disservizio” dallo stesso utilizzato, gli effettivi episodi di malfunzionamento di cui si è a conoscenza, citati da Telecom e da essa non risolti entro i termini normativamente previsti (SLA), ovvero entro n. 2 giorni lavorativi.

Ne consegue, pertanto, che l’utente - in applicazione dell’art. 5, comma 1, Regolamento indennizzi - avrà diritto alla corresponsione da parte di Telecom di un indennizzo così calcolato: € 5,00 / die x 36 gg. complessivi di disservizio causati dal ritardato intervento del gestore, per un totale complessivo di € 180,00.

## **C) Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

### **DETERMINA**

Il parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX Fornasari, residente XXX, nei confronti di Telecom Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- **corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio, la somma di € 180,00;

**Respinge** le domande poste *sub a)*, *b)* per la parte indicata nelle osservazioni sul rito, e *c)*.

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi