

Verbale n. 8

Adunanza del 19 luglio 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno diciannove del mese di luglio, alle ore 14.00 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza dell'avvocato Marita Gugliermetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato:

Delibera n. 36 – 2018

Oggetto: Definizione della controversia GU14 318/2017 – XXX S.p.A. / TELECOM ITALIA S.p.A.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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;

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*;

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 di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

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);

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

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*;

VISTA l'istanza GU14 1.11.12.5/318/2017 con cui XXX S.p.A. chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia S.p.A. (di seguito, Telecom), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava 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;

VISTE le memorie presentate dalle parti;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario avv. Vittorio Del Monte;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che, fin dalla sua attivazione, la linea dati XXX non ha mai funzionato con gli standard di banda minima garantita prevista dal contratto e, più precisamente, i 2 MB;
- che quanto sopra non ha mai permesso un uso corretto della stessa, in quanto la navigazione o l'uso dei dati risultavano molto lenti;
- di avere pertanto deciso, dopo averla provata inutilmente per alcuni mesi, di tenere quella vecchia in Wi Fi molto più performante;
- di avere inviato diverse segnalazioni al gestore, evidenziando con test che la banda non era garantita;
- di non essere mai stata contattata per un rilievo tecnico;
- che essendosi nel frattempo automaticamente attivato il rid, la fattura del 06.04.2016 veniva interamente pagata;
- che il gestore chiede ancora alcuni pagamenti oltre ad addebitare interessi per le fatture bloccate e contestate;
- che tali addebiti continuano nonostante l'apertura del procedimento in Corecom.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- a) lo storno totale di ogni addebito, in considerazione del fatto che il servizio non è mai stato garantito;
- b) il rimborso totale della fattura del 06.04.2016 pari ad € 1.234,64, lo storno della fattura del 05.02.2016 oltre a tutti gli interessi addebitati, su fatture successive;
- c) il rimborso per le spese sostenute per gestire la pratica presso il Corecom.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 10.12.2015 parte istante rientrava in Tim con attivazione del profilo tariffario Internet Professional Liberty;
- che, nel maggio 2016, perveniva un reclamo riguardante l'addebito del servizio, gestito con il corretto ricalcolo degli importi a far data dal 28.01.2016 e relativa emissione di nota di credito;
- che il 10.06.2016 l'utente reclamava per un presunto malfunzionamento della linea dati, a cui veniva dato corretto riscontro con lettera del 01.07.2016;
- che parte istante recapitava la richiesta di cessazione del contratto e relativo storno delle fatture emesse riferite alla linea dati XXX;
- di avere risposto ai reclami entro i termini normativamente previsti, sostenendo come dalle verifiche tecniche effettuate non fossero emersi fatti tali da evidenziare anomalie sulla velocità di navigazione e, dunque, di non poter accogliere le sue richieste;
- che l'istante, solo a seguito del riscontro fornito, inoltrava una documentazione comprovante la lentezza della navigazione;
- che in data 20.02.2017 il gestore riscontrava l'istante con missiva inerente alla conferma dell'avvenuta cessazione del contratto e all'emissione di note di credito dei canoni di abbonamento a decorrere dal mese di agosto 2016, cioè dal momento della richiesta di cessazione presentata da parte istante, per un totale di € 3.895,46;
- che alla luce dei fatti in oggetto sia chiaramente evincibile l'assenza di qualsivoglia sua responsabilità;
- che la richiesta di rimborso degli addebiti relativi al servizio dati sin dall'attivazione risulta meramente pretestuosa, avendo parte istante usufruito del servizio ADSL ed essendole già stati rimborsati i canoni successivi alla richiesta di cessazione;
- che l'istante non ha diritto ad alcun indennizzo, in quanto la navigazione al di sotto degli standard di banda minima garantiti, ancorchè dimostrata, non comporta la corresponsione di indennizzi ma il diritto di recedere dal contratto in esenzione spese:

Entro i termini assegnati dall'Ufficio, parte istante ha replicato alla memoria difensiva presentata dal gestore precisando:

- di avere aperto il 16.05.2016 prima segnalazione guasti al 191 servizio tecnico e reclamo addebiti data installazione al 191 parte commerciale;

- che solo la parte economica venne poi risolta con invio di note di credito;
- che la linea dati ha iniziato a funzionare intorno alla metà di marzo, che ci sono voluti diversi interventi tecnici da parte del gestore per la corretta configurazione e che le due linee andavano fasciate per aumentarne la banda e renderla stabile;
- che una delle due linee per parecchio tempo non ha funzionato bene;
- che risolta la problematica, si iniziava da aprile ad usare il collegamento, risultato poi sempre poco performante al punto da rallentare ogni attività lavorativa;
- di avere inviato in data 10.06.2016, non ottenendo risposte al reclamo tecnico, comunicazione scritta con nuova richiesta di un pronto riscontro mirato a risolvere la stabilità del collegamento dati;
- che l'instabilità della linea non ne permetteva l'utilizzo corretto, la navigazione risultava lentissima e le applicazioni, una volta aperte, "si piantavano", impedendone il regolare utilizzo;
- di avere inviato nuova lettera il 21.06.2016 in quanto, dall'invio della segnalazione di mal funzionamento del 16 maggio, non si era ricevuto riscontro alcuno né un sopralluogo da parte di personale tecnico;
- di avere quindi inviato in data 4 luglio lettera di disdetta della linea in quanto non era mai stato garantito il corretto funzionamento della stessa per quanto previsto dalle condizioni di contratto, impedendole di fatto l'uso corretto della medesima;
- che per fortuna, nel frattempo, non era stata disdettata la Hdsl funzionante con il servizio Wi Fi, che doveva essere sostituita da quella fornita da Tim;
- di non aver mai ricevuto la lettera datata 01.07.2016 citata da Tim nella sua memoria;
- di avere ricevuto, dopo mesi di silenzio, comunicazione datata 28.08.2016 in cui Tim, incredibilmente, comunicava di non avere rilevato anomalie sulla linea dati di che trattasi;
- di avere inviato, in data 31.08.2016, lettera di richiesta di elementi tecnici di rilevamento sul corretto funzionamento della linea Hdsl, allegando 50 speed test ripetuti nel tempo;
- che non uno di essi rientra nella banda minima garantita dal gestore;
- che neppure nella memoria del gestore si è ricevuto documento che confermi le sue affermazioni di corretto funzionamento;
- che, infine, Tim sta violando la normativa di settore sui contenziosi, continuando ad addebitare interessi di mora sulle fatture di altre linee non oggetto di contestazione.

Chiede, pertanto, l'accoglimento delle proprie richieste.

2. 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

B) Nel merito.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

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.

Va puntualizzato che l'obbligo previsto dall'art. 7, comma 3 di cui alla predetta delibera 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.

L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'art. 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.

Ai sensi dell'art. 8, comma 6 della sopraccitata delibera, l'istante, qualora rilevi che lo standard qualitativo specifico del collegamento risulti inferiore, ha la possibilità di recedere senza alcun costo dal contratto; tuttavia, non acquisisce anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (sul punto, v., a titolo esemplificativo, le delibere nn. 1155/16/CIR, 10/18/CIR e 15/18/CIR).

Infatti la norma citata prevede espressamente: *"Qualora il cliente riscontri valori misurati agli 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 gg 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"*.

Ora, nel caso di specie, secondo quanto prodotto agli atti, l'utente – a fronte di una sottoscrizione contrattuale del 10.12.2015 - inviava primo reclamo formale in data 10.06.2016, evidenziando che il segnale in entrata risultava sempre inferiore a 2 mega (fascia minima contrattualmente garantita); a fronte di mancato riscontro, faceva seguire ulteriore missiva il 21.06.2016 ribadente la richiesta dell'erogazione del servizio entro i parametri contrattuali e quindi, a fronte della mancata risoluzione della problematica, comunicava il 04.07.2016 di voler rescindere il contratto *"per grave inadempienza"*

contrattuale da parte Vs., in quanto la banda minima garantita non è mai stata rispettata nel corso della fornitura in questi mesi ...omissis ... la linea non ha mai raggiunto i due mega banda minima garantita”, richiedendo lo storno delle fatture emesse con riferimento alla linea dati XXX.

Quest'ultima missiva veniva riscontrata da Telecom il 20.02.2017; in essa, il gestore comunicava l'avvenuto espletamento della richiesta cessazione sui propri sistemi commerciali con decorrenza 31 gennaio 2017 e dava altresì atto della disposizione di storno a mezzo note di credito dei canoni di abbonamento fatturati per i periodi a partire dal mese di agosto 2016 (contenuti nelle fatture nn. 8A00580146 del 07.06.2016 per € 629,52 i.i., 4220316x00001206 del 05.08.2016 per € 1.232,20 i.i., 4220316800073780 del 06.10.2016 per € 1.245,62 i.i. e 8A01143270 del 06.12.2016 per € 788,12 i.i.), decorsi i trenta giorni concessigli dalla legge per la lavorazione della pratica.

Posta la correttezza di tale operazione, non risulta però possibile, alla luce delle disposizioni di cui al quadro normativo sopraccitato, imputare al gestore lo storno / rimborso dei precedenti addebiti fatturati in corso di contratto, così come richiesto dall'istante: ciò in linea con le disposizioni normative e con varie pronunce dell'Autorità, secondo la quale, tra l'altro, la lentezza della navigazione non dà diritto nemmeno all'erogazione di un indennizzo; l'applicazione di quest'ultimo è infatti circoscritta alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nell'irregolare erogazione del servizio.

Nel caso di specie, l'utente avrebbe invece fatto intendere la continuità del collegamento, ancorchè *“poco performante”* e consistente in una *“navigazione lentissima”* provata da ben 50 speed test ripetuti nel tempo, di cui *“non uno di essi rientra nella banda minima garantita dal gestore”*, tutte ipotesi che si ritiene ricadano nella fattispecie disciplinata dal già citato art. 8, comma 6 della delibera n. 244/08/CONS.

Si evidenzia, infine, che anche nella lettera del 04.07.2016 in cui si la società istante comunicava la propria volontà di recesso, quest'ultimo veniva giustificato da *“grave inadempienza contrattuale da parte Vs. in quanto la banda minima garantita non è mai stata rispettata nel corso della fornitura in questi mesi.”*

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata da XXX S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, contro l'operatore Telecom Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*.

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 Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte