

DELIBERA N. 49
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CATERINA XXX / TIM SPA
(GU14/16234/2018)
Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 22/05/2019;

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*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta 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 l’istanza di CATERINA XXX del 12/09/2018 acquisita con protocollo N. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra XXX Caterina nel mese di gennaio 2017 ha sottoscritto con la Telecom un contratto avente ad oggetto l’utenza 0858543477.

La linea dati ha funzionato solo fino a maggio in quanto successivamente e sino alla disattivazione, effettuata a gennaio 2018 la linea dati è rimasta praticamente interrotta, e ciò anche nonostante l’intervento dei tecnici Telecom. Per tale ragione la sig.ra XXX , dopo aver effettuato la

disdetta, instaurava una conciliazione presso il Corecom Abruzzo la quale si concludeva negativamente. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Storno insoluto fino a chiusura del ciclo di fatturazione;
2. Indennizzo di euro 600,00 per il malfunzionamento della linea da maggio 2018 a gennaio 2019

Allega: Fattura n° 2/2018.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare eccipisce l'inammissibilità dell'istanza di definizione per violazione dell'art. 2 co. 3 delibera 347/18/CONS in quanto TIM ha già riconosciuto a titolo di indennizzo la somma di € 100,00, calcolata nel pieno rispetto di quanto previsto ai sensi dell'art. 18 delle Condizioni generali di contratto Offerta ADSL ("TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della segnalazione).

Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione.

Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.

Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati. Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde, su richiesta del Cliente: un indennizzo pari a 5 (cinque) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 100 (cento) euro per il Servizio con profilo di offerta flat/semiflat; un indennizzo pari a 2 (due) euro per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo di 40 (quaranta) euro per il Servizio con profilo di offerta a consumo.

Tali importi vengono accreditati sulla prima Fattura TIM utile", Doc. 1) e provvedendo al relativo accredito sulla fattura di novembre 2017 e su quella immediatamente successiva, contrassegnata dal n. 1/18 (Docc. 2 – 3). Il riconoscimento di tale somma, calcolata alla luce delle tre segnalazioni recate da retrocartellino di cui si dirà infra, oltre ad essere pacifico, è stato altresì oggetto di apposita comunicazione da parte di TIM, datata 8 settembre 2017 (Doc. 4).

Ciò comporta automaticamente l'impossibilità di liquidare gli indennizzi tramite l'applicazione dei parametri previsti dalla delibera 347/18/CONS, con conseguente inammissibilità della presente istanza.

Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate.

Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

La Sig.ra XXX asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. Ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento.

Con riferimento, più nel dettaglio, alla richiesta di storno delle fatture insolute, si rileva che controparte non ha fornito alcuna indicazione in merito all'an, fatta eccezione del deposito della fattura emessa il 6 febbraio 2018, successiva all'intervenuta cessazione del contratto per morosità, eseguita il 12 gennaio 2018.

Del resto, tale impostazione è seguita anche da codesto Corecom che più volte ha pronunciato il mancato accoglimento della domanda "non avendo l'utente prodotto copia delle fatture di cui chiede lo storno" (tra le altre, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse").

Riguardo il preteso disservizio riscontrato sulla linea de qua, è bene rilevare che la Sig.ra XXX, nell'istanza di conciliazione del 20 marzo 2018, deduceva un non meglio precisato malfunzionamento del servizio ADSL ("ci sono state numerose problematiche in quanto la linea dati era sempre mal funzionante"), mentre solo in fase di definizione lamenta la totale interruzione dello stesso a far data da maggio 2017.

Ebbene, delle due l'una: controparte non ha documentato né altrimenti provato di aver correttamente e tempestivamente segnalato l'assenza del collegamento ADSL a TIM, a cui constano solo tre esigenze in retro cartellino per malfunzionamento, rispettivamente aperte il 4 marzo 2017 (e chiusa entro SLA), il 29 maggio 2017 (e chiusa il 17 giugno) e il 24 luglio 2017 (e chiusa il 24 agosto) (Doc. 5). Inoltre, secondo le note tecniche (Docc. 5a - 5b), i malfunzionamenti sono dipesi dall'usura/rottura del cavo di collegamento, con conseguente problemi di allineamento del router – a cui avrebbe fatto seguito la sostituzione della coppia - ma mai di gravità tale da compromettere la funzionalità del servizio.

Sul punto, giova precisare quanto previsto dall'art. 7 delle Condizioni generali di contratto Offerta ADSL, secondo cui: "La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole Offerte associate al Servizio dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del Cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e del computer in dotazione.

Nel documento Caratteristiche del Servizio citato all'interno della sezione Caratteristiche

tecniche della specifica Offerta sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM") 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.

Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP e 244/08/CSP sono anche pubblicate sul sito www.tim.it.

Il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni" (cfr. Doc. 1).

Inoltre, ad ogni buon conto, pur volendo assumere – ma così non è – che vi sia stato un malfunzionamento totale, ciò non esonera l'istante dal pagamento dei conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore telefonico - oggi ammontanti, in totale, ad € 229,38 - neppure accontati per la quota parte ritenuta dovuta né, tantomeno, contestati secondo quanto disposto dalle Condizioni generali di contratto.

Nel caso di specie, la linea è stata sospesa per morosità in data 14 agosto 2017, a seguito dei solleciti di pagamento del 26 marzo (Doc. 7) e del 7 luglio 2017 (Doc. 8) e successivamente cessata il 22 gennaio 2018, previa lettera di preavviso di risoluzione contrattuale del 4 settembre 2017 (Doc. 9).

Pertanto, le istanze formulate in questa sede dalla Sig.ra XXX non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto.

Allega: Condizioni generali di contratto offerta ADSL; Conto Telefonico di novembre 2017 e conto telefonico 1/2018; Lettera di risposta del 08/09/2017; Retrocartellino guasti: Condizioni generali di abbonamento; Lettera di sollecito di pagamento del 26/03/2017 e del 07/07/2017; lettera di preavviso di risoluzione contrattuale del 04/09/2017.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si accoglie l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore convenuto relativamente all'impossibilità di applicazione del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom 347/18/CONS.

E' stato infatti dimostrato dall'operatore che per il disservizio lamentato all'istante è stato corrisposto l'importo massimo previsto dalle condizioni generali di contratto per la riparazione tardiva del guasto segnalato.

Pertanto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 3 del richiamato Regolamento, gli indennizzi in esso previsti non si applicano se l'operatore ha provveduto ad erogare all'utente gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto.

Peraltro la corresponsione di tale indennizzo risulta anche confermata da parte istante.

Si precisa inoltre che dalle evidenze istruttorie i periodi di non funzionamento della linea da agosto 2017 a gennaio 2018 sono dipesi non da un guasto ma piuttosto dalla sospensione amministrativa della stessa, operata dall'operatore conformemente a quanto prescritto dalle condizioni generali di contratto e dalle norme regolamentari Agcom. Risultano infatti trasmessi all'istante ben due solleciti di pagamento come anche il preavviso di risoluzione contrattuale.

La domanda volta all'ottenimento dello storno delle fatture insolute non può anch'essa in nessun modo essere accolta, atteso che l'istante non si è premurato di indicare né le fatture che ritiene indebite né ha inteso esplicitarne i motivi della richiesta.

Pertanto, per tutte le considerazioni sopra esposte la richiesta di storno delle fatture insolute di cui al punto 1) non può che essere rigettata. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra Caterina XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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 sul sito web dell'Autorità.

L'Aquila 22 maggio 2019

F.to IL PRESIDENTE
Dott. Filippo Lucci

