

**DELIBERA DL/182/15/CRL/UD del 23 novembre 2015**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx PENSIERO / TELECOM ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/191/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 23 novembre 2015;

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 del 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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente xxx Pensiero presentata in data 6.3.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Telecom:

- i. Di avere aderito alla proposta di Telecom di variazione del contratto già in essere per i servizi voce e adsl su utenza fissa residenziale n. xxxxxx121, che prevedeva l’attivazione del servizio Tutto Fibra;
- ii. Il 21.3.2014 il tecnico incaricato da Telecom effettua l’intervento in loco ai fini dell’attivazione del servizio Tutto Fibra;
- iii. L’utente reclama immediatamente (reclamo del 21.3.2014, operatore n. AD613, pratica n. 3t35BIQ550) la completa interruzione dei servizi voce e adsl, nonché il mancato funzionamento dell’allarme di casa; l’operatore del call center conferma che l’attivazione del servizio Tutto Fibra

inizia il funzionamento dell'impianto di allarme; appreso ciò l'utente – in pari data 21.3.2014 - invia formale fax (in atti) di reclamo con cui, oltre a segnalare la interruzione dei servizi chiedendone la immediata riattivazione, formula disdetta del servizio Tutto Fibra e chiede il ripristino della configurazione precedente;

- iv. Il 28.3.2014 l'utente sollecita quanto reclamato e richiesto, con raccomandata a.r. ricevuta da Telecom il 4.4.2014; successivi solleciti vengono inoltrati dall'utente sia a mezzo call center, che a mezzo fax del 18.9.2014 con cui l'utente ribadisce di essere privo dei servizi voce e adsl;
- v. Nonostante i predetti reclami, ed ulteriori solleciti telefonici, Telecom non riattiva i servizi, limitandosi a comunicare all'utente (sms del 25.3.2014 e del 24.9.2014, in atti) che la richiesta è in lavorazione;
- vi. Il 19.9.2015 l'utente propone dinanzi al Corecom Lazio istanza di conciliazione e istanza per ottenere un provvedimento temporaneo di riattivazione dei servizi, che vengono riattivati da Telecom il 25.9.2014;
- vii. Durante tutto il periodo di mancato funzionamento dei servizi, Telecom non ha mai fornito alcuna spiegazione del guasto reclamato o dei motivi del ritardo nella lavorazione della richiesta di ripristino della configurazione precedente; l'utente ha altresì continuato a pagare le fatture emesse da Telecom, al solo fine di non ostacolare la riattivazione dei servizi ed il ripristino richiesto;
- viii. Il tentativo obbligatorio di conciliazione si conclude con esito negativo all'udienza del 15.12.2014;
- ix. Il 5.3.2015 l'utente subisce la sospensione non preavvisata dei servizi voce e adsl, che vengono riattivati il 27.3.2015.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva la condanna di Telecom al pagamento dell'indennizzo complessivo di Euro 3.000,00, da calcolarsi ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 73/2011:

- Per la omessa informativa relativa alle caratteristiche tecniche del servizio Tutto Fibra;
- Per il ritardato ripristino della configurazione precedente dal 21.3.2014 (data di interruzione dei servizi) al 25.9.2014 (data della riattivazione);
- Per l'interruzione dei servizi voce e adsl dal 21.3.2014 (data di interruzione dei servizi) al 25.9.2014 (data della riattivazione);
- Per la sospensione dei servizi dal 5.3.2015 al 27.3.2015;
- Per la mancata risposta ai reclami.

L'utente ha chiesto altresì il rimborso delle fatture nn. RW01426143 e RW01747386; nonché lo storno delle fatture nn. RW02906839 e RW02342304; oltre al pagamento delle spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom.**

L'operatore ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza di definizione per difformità dell'oggetto della contestazione rispetto a quanto dedotto in sede di tentativo di conciliazione.

Nel merito, Telecom ha dedotto di avere attivato il servizio Tutto Fibra in data 6.3.2014 a seguito di richiesta dell'utente; ricevuto un reclamo di malfunzionamento, inviava in loco il proprio tecnico, che constatava che il servizio Tutto Fibra causava il mancato funzionamento dell'impianto di

allarme dell'utente; a seguito di richiesta dell'utente del 24.3.2014 di ripristino della precedente configurazione, Telecom avviava l'ordinativo in data 8.4.2014; il 25.3.2014, 24.4.2014, 3.5.2014, 2.9.2014 e 18.9.2014 l'utente sollecitava il detto ripristino, lamentando nel contempo il mancato funzionamento dei servizi con particolare riferimento al servizio Adsl.

Telecom gestiva tutti i reclami dell'utente, chiudendoli entro i termini contrattuali, come ricavabile dal retrocartellino dei Ticket aperti: in merito al reclamo del 3.5.2014, Telecom annotava il perfetto funzionamento in centrale del servizio Adsl, il cui guasto era evidentemente da ascrivere a problemi agli apparati interni dell'utente che, tuttavia, rifiutava l'intervento in loco; il reclamo di guasto del 2.9.2014 veniva chiuso il 5.9.2014 con l'annotazione che erano in corso lavori di ristrutturazione dell'edificio all'interno del quale si trovava l'appartamento dell'utente e che era necessario l'accesso nei locali chiusi.

La riattivazione della linea veniva espletata da Telecom il 25.9.2014, indipendentemente dalla proposizione, da parte dell'utente, della domanda diretta ad ottenere un provvedimento temporaneo di riattivazione urgente. Nella relativa nota di intervento si dava atto che la squadra tecnica aveva espletato solo l'intervento esterno in centrale, posto che quello interno doveva ritenersi di competenza dell'utente ovvero effettuabile da Telecom solo dietro consenso dell'utente a farsi carico della relativa spesa.

Il ripristino della precedente configurazione veniva espletato da Telecom il 8.10.2014, come da comunicazione all'utente del 17.10.2014 che conteneva altresì la comunicazione di storno integrale del conto 5/2014.

La sospensione dei servizi del 5.3.2015 era conseguente al mancato pagamento di alcune fatture per complessivi Euro 472,63.

Telecom concludeva pertanto per l'assenza di responsabilità e, conseguentemente chiedeva dichiararsi l'inammissibilità dell'istanza o, in subordine, il suo rigetto nel merito.

### **3. La replica dell'utente.**

L'utente ha contestato l'eccezione di inammissibilità proposta da Telecom, rilevando l'identità dei fatti posti a sostegno dell'istanza di conciliazione e di quella di definizione. Nel merito, ha contestato quanto dedotto da Telecom circa un rifiuto all'intervento tecnico in loco, di cui Telecom non ha fornito alcuna prova, deducendo di essersi invece sempre resa disponibile, in sede di reclamo, al detto intervento; ha eccepito altresì la mancata prova del rifiuto all'intervento tecnico nei locali condominiali, sempre aperti nelle ore di funzionamento del servizio di portineria. L'utente ha infine dedotto di non avere ricevuto alcuna risposta ai numerosi reclami inoltrati sin dal marzo 2014, avendo ricevuto la sola comunicazione del 17.10.2014.

L'utente insisteva pertanto nelle proprie richieste.

### **4. L'esito dell'udienza di definizione.**

All'udienza di definizione del 23.9.2015 entrambe le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi ed il Legale Istruttore, preso atto del mancato raggiungimento di un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **5. Motivazione della decisione.**

In via preliminare, in rito, deve essere rigettata l'eccezione di inammissibilità sollevata da Telecom, atteso che i fatti posti a fondamento dell'istanza di conciliazione e della successiva istanza di definizione sono i medesimi - salvo quanto si dirà appresso in relazione alla lamentata sospensione dei servizi dal 5.3.2015 al 27.3.2015 - riconducibili al malfunzionamento lamentato a seguito di concordata variazione contrattuale che prevedeva la trasformazione della linea da Adsl a Tutto Fibra, ed alle conseguenti domande di ripristino della funzionalità dei servizi e di pagamento degli indennizzi ritenuti dovuti, oltre che di rimborso e storno delle fatture medio tempore emesse. La lamentata sospensione dei servizi dal 5.3.2015 al 27.3.2015 (di cui al punto 1.ix) non è stata invece oggetto del procedimento di conciliazione avviato con istanza depositata il 19.9.2014 (UG 11111/14) ed è pertanto inammissibile per non essere stata preceduta dall'obbligatorio tentativo di conciliazione: per tale ulteriore disservizio l'utente potrà avviare separato e nuovo procedimento per il tentativo di conciliazione.

Nel merito, le richieste dell'utente possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Gli operatori devono infatti fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

L'utente ha dedotto che a seguito del concordato cambio di tecnologia e della sottoscrizione dell'offerta "Tutto Fibra" del marzo 2014, la linea telefonica di casa su cui erano attestati i servizi voce e adsl ha subito la completa interruzione.

Telecom ha contestato l'assunto, deducendo e dimostrando di avere correttamente gestito tutti i reclami dell'utente, chiudendoli entro le previste tempistiche contrattuali.

Per quanto riguarda il servizio voce, le domande dell'utente non possono essere accolte, atteso che dalle stesse fatture in atti risultano addebiti per traffico telefonico non contestato dall'utente effettuato nei periodi di asserita mancanza di servizio; le predette fatture risultano inoltre pagate dall'utente senza che lo stesso abbia contestato all'operatore l'addebito di traffico telefonico che, dunque, deve ritenersi effettuato dall'utente.

Diversamente, per il servizio dati, le fatture prodotte non offrono alcun indizio di funzionamento e l'operatore non ha fornito la prova di avere erogato il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni. A contrario, i molteplici reclami inoltrati dall'utente, ammessi dalla stessa Telecom con particolare riferimento al servizio Adsl, nonché la mancata prova dell'asserito rifiuto

dell'utente, da questi contestato, ad accedere all'appartamento per la soluzione di un guasto asseritamente interno e la circostanza, dedotta da Telecom, che il disservizio sia stato risolto il 25.9.2014 mediante intervento esterno in centrale, fanno propendere per una completa interruzione del servizio nel periodo lamentato, imputabile esclusivamente a Telecom, per la soluzione del quale non era affatto necessario l'accesso in loco essendo stato risolto dall'operatore mediante intervento esterno in centrale.

L'utente ha pertanto diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per l'interruzione del servizio dati dal 21.3.2014 al 25.9.2014, per complessivi Euro 940,00, oltre al rimborso parziale della somma di Euro 51,58 i.i. (€ 72,61-21,03) addebitata al netto dello sconto applicato sulla fattura n. RW01426143 per il servizio Tutto Fibra nel periodo 22.3.2014-30.4.2014; e della somma di Euro 77,99 i.i. (€ 109,80-31,81) addebitata al netto dello sconto applicato sulla fattura n. RW01747386 per il servizio Tutto Fibra nel periodo maggio-giugno 2014; nonché lo storno parziale della somma di Euro 38,85 addebitata al netto dello sconto applicato sulla fattura n. RW02906839 per il servizio Tutto Fibra nel periodo 1.9.2014-25.9.2014; la fattura n. RW02342304, relativa al conto 5/2014 è stata integralmente stornata da Telecom, come da comunicazione in atti del 17.10.2014, in quanto *"integralmente non dovuta"*.

Non è dovuto l'indennizzo richiesto per la asserita omessa informativa relativa alle caratteristiche tecniche del servizio Tutto Fibra, informativa che è invece stata esaustivamente resa da Telecom con la welcome letter del 6.3.2014 prodotta dall'operatore e non contestata dall'utente; ove poi l'omessa informativa si riferisse al mancato funzionamento dell'impianto di allarme dell'utente conseguente all'attivazione del servizio Tutto Fibra, manca del tutto la prova che Telecom fosse stata resa edotta dall'utente, prima dell'adesione, di tale ulteriore necessità. Del pari, non si ritiene dovuto alcun indennizzo per il ritardato ripristino della configurazione precedente, atteso che il riconoscimento di un indennizzo per la interruzione del servizio dati ed il conseguente rimborso/storno delle fatture emesse durante il periodo di interruzione devono ritenersi idonei ad indennizzare integralmente l'utente per disagio subito.

L'utente ha altresì lamentato la mancata risposta ai numerosi reclami inoltrati, a decorrere dal primo del 21.3.2014, che l'operatore ha riscontrato solo con la comunicazione del 17.10.2014 con cui informava l'utente *"facciamo seguito alla Sua segnalazione del 23/09/2014 riguardante la mancata trasformazione della linea telefonica dall'offerta "TuttoFibra" a linea telefonica tradizionale con servizio adsl. Al riguardo nello scusarci per il disagio arrecato, dovuto ad un problema procedurale, Le confermiamo di aver provveduto alla lavorazione richiesta in data 7/10/2014. Le comunichiamo inoltre di aver provveduto all'annullamento contabile del Conto Telecom Italia n.5/14, interamente non dovuto"*.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa

della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Sebbene nella risposta del 17.10.2014 Telecom citi il solo reclamo del 23.9.2014, sono in atti i numerosi reclami scritti inoltrati dall'utente ben prima del 23.9.2014, nonché gli estremi identificativi dei reclami inoltrati via call center ammessi anche da Telecom, aventi tutti ad oggetto – oltre al malfunzionamento dei servizi – la esplicita richiesta dell'utente di ripristino della precedente configurazione. L'utente ha dedotto di non avere ricevuto risposte prima di quella del 17.10.2014, ed ha depositato copia degli sms inviatigli da Telecom con cui l'operatore lo informava che la sua richiesta era stata presa in gestione.

Deve pertanto riconoscersi il diritto dell'utente all'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per nn. 165 giorni di ritardo nella risposta al reclamo del 21.3.2014 e successivi solleciti, detratto il tempo utile per la risposta (45 giorni), per complessivi Euro 165,00.

#### **5. Sulle spese di procedura.**

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 50,00 (cinquanta/00) considerate le difese svolte, il comportamento processuale tenuto da entrambe le parti, la proposta conciliativa di Telecom formalizzata all'udienza del 15.12.2014 (euro 600,00 di indennizzo e storno del conto 6/2014).

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di xxx Pensiero nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) Euro 940,00= (novecento quaranta/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS per indebita interruzione del servizio dati dal 21.3.2014 al 25.9.2014;
  - b) Euro 165,00= (cento sessantacinque/00=) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a disporre i seguenti rimborsi:

- Euro 51,58 i.i. (€ 72,61-21,03) addebitata al netto dello sconto applicato sulla fattura n. RW01426143 per il servizio Tutto Fibra nel periodo 22.3.2014-30.4.2014;

- Euro 77,99 i.i. (€ 109,80-31,81) addebitata al netto dello sconto applicato sulla fattura n. RW01747386 per il servizio Tutto Fibra nel periodo maggio-giugno 2014;

nonché i seguenti storni:

- Euro 38,85 addebitata al netto dello sconto applicato sulla fattura n. RW02906839 per il servizio Tutto Fibra nel periodo 1.9.2014-25.9.2014.

4. La società Telecom Italia xxx è tenuta infine a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto