DELIBERA N. 44/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxxx/ Digital Telecommunication Services S.r.L. (IVO.IT)

(GU14/216558/2019)

Il Corecom della RegioneToscana

NELLA riunione del 12 aprile 2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto *"Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura"* con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del "*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*", con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l'istanza dell'utente xxxx, del 10/12/2019 acquisita con protocollo n. 0532860 del 10/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare del contratto residenziale n. C020xxxx con la società Digital Telecommunication Services S.r.L. (IVO.IT) di seguito, per brevità, Ivo, lamenta il malfunzionamento e la completa interruzione del servizio a far data 4 febbraio 2019.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

"*La connessione internet fornita sin dal 01.03.2015 è stata oggetto di numerose segnalazioni di malfunzionamento tra cui, da ultime, Ticket ID 145097 del 25.06.2018 relativo ad estrema lentezza della connessione e Ticket ID 162231 del 04.02.2019 relativo alla completa interruzione del servizio. Inoltre, la linea dal 04.02.2019 non è stata più ripristinata. Pertanto, in assenza di qualsiasi riscontro ed intervento tecnico dopo ben 4 mesi di interruzione, il 04.06.2019 inviav[a] disdetta-reclamo a mezzo lettera raccomandata a.r. esprimendo la volontà di recedere dal contratto (…) senza dover pagare alcun costo di disattivazione e/o recesso anticipato. Chiedev[a], inoltre, lo storno dell'insoluto maturato e maturando fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione*".

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) lo *"Storno dell'insoluto maturato ed eventualmente maturando fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro in esenzione spese della pratica di recupero crediti";*

ii) l'*"indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL almeno dal 25.06.2018 al 04.02.2019";*

iii) l'*"indennizzo per interruzione della linea dal 04.02.2019 fino alla cessazione;*

iv) il *"rimborso di quanto pagato anticipatamente (fattura n. 005715-IT/2018 del 05.02.2018 per il periodo dal 01.03.2018 al 01.03.2019) per il periodo dal 04.02.2019 al 01.03.2019 (circa € 21,96)";*

v) l'"indennizzo per mancata risposta ai reclami del 25.06.2018, del 04.02.2019 e del 05.06.2019."

2. La posizione dell'operatore.

La società Ivo non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare,

- con riferimento alla richiesta *sub i)* delle domande dell'istante relativa allo *"Storno dell'insoluto maturato ed eventualmente maturando fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro in esenzione spese della pratica di recupero crediti"*, si rappresenta che anche le istanze inesatte o imprecise, in un'ottica di *favor utentis*, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In particolare, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, possono essere interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

- Inoltre, si rileva che, le doglianze mosse dall'istante nei confronti della società Ivo restano incontestate, non avendo l'operatore rilevato alcunché a propria difesa, né tantomeno contraddetto la rappresentazione dei fatti esposta nell'istanza di definizione.

Nel merito, la richiesta *sub ii)* non può essere accolta per i motivi che seguono.

La parte istante lamenta il "*malfunzionamento del servizio ADSL almeno dal 25.06.2018 al 04.02.2019"*, qualificandolo più precisamente come relativo ad "*estrema lentezza della connessione"*.

Al riguardo, secondo il costante orientamento dell'Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento, in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In particolare, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n.224/08/CSP secondo cui "*qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza costi 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 o messaggio di posta*

elettronica certificata. Quindi, nel caso in cui il servizio di connessione a internet risulti inadeguato o non conforme a quello pattuito, l'utente ha la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma non di ottenere un indennizzo, ovvero la ripetizione parziale dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio. (ex multis Delibera n. 85/19/CIR).

Viceversa, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta *sub iii)* nei limiti che seguono.

Parte istante lamenta l'"*interruzione della linea dal 04.02.2019 fino alla cessazione*".

Al riguardo si deve evidenziare che, non avendo l'operatore convenuto presentato memoria difensiva nell'ambito del presente procedimento, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulate nell'istanza di definizione.

A fronte dell'inadempimento dell'operatore non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5, comma 1, del vigente regolamento sugli indennizzi, che prevede un indennizzo pari a 7,50 *pro die* nel caso di "*sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il *dies a quo* nel giorno 4 febbraio 2019 (data indicata d'inizio della sospensione) ed il *dies ad quem* nella data di efficacia del recesso che, dalla documentazione in atti risulta ricevuto dalla società Ivo in data 5 giugno 2019. Al fine di determinare la data di efficacia del recesso, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante, né dell'operatore, appare congruo individuare tale data nel giorno 5 luglio 2019, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali in punto di efficacia del recesso. (Art.1335 Codice civile, Articolo 1, comma 3, del D.L. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007).

Ne discende che parte istante, per i 152 giorni di sospensione del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo (calcolato nella misura di euro 7,50 *pro die* x n. 152 giorni di sospensione), così complessivamente pari ad euro 1140,00 (millecentoquaranata/00).

Inoltre, l'istante, in parziale accoglimento della domanda *sub iv)*, ha diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento al contratto *de qua* dal giorno 4 febbraio 2019 fino a fine ciclo di fatturazione, nonché al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente.

<u>Sull'indennizzo per il mancata risposta ai reclami.</u>

L'istante lamenta il mancato riscontro ai reclami chiedendone il relativo indennizzo.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti che seguono.

Dagli atti risulta che la parte istante abbia effettuato più reclami; preliminarmente si osserva che, non può essere considerato reclamo la comunicazione di recesso effettuata dall'istante in data 4 giugno 2019 a mezzo raccomandata a/r (ricevuta dall'operatore in data 5 giugno 2019) in quanto l'utente, manifestando la volontà di recedere dal contratto, sostanzialmente ha rinunciato alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi e della normativa di settore.

Con riferimento al reclamo datato 25 giugno 2018, dalla documentazione prodotta si evince che la segnalazione risulta presa in consegna dall'operatore che, pertanto ha risposto per *facta concludentia*; quindi alcun indennizzo è dovuto.

Viceversa, con riferimento alla segnalazione del 4 febbraio 2019 relativa al "Ticket 162231", in assenza di contestazioni e deduzioni sul punto da parte dell'operatore, non si rileva che sia stato dato riscontro alle contestazioni mosse dall'istante, ne consegue il diritto alla corresponsione di un indennizzo.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla normativa di settore per la risposta del reclamo, si determina il *dies a quo* nella data del 22 marzo 2019 ed il *dies ad quem* nel 5 giugno 2019, data della ricezione della richiesta di recesso da parte dell'operatore.

Pertanto, la società Ivo è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 187,50 (centoottantasette/50) a titolo di mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12, comma 1, del vigente regolamento sugli indennizzi.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata xxxx nei confronti di Digital Telecommunication Services S.r.L. (IVO.IT) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Digital Telecommunication Services S.r.L. (IVO.IT) è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla data di presentazione della domanda di definizione della controversia:

a) euro 1140,00 (millecentoquaranata/00) a titolo di sospensione del servizio come descritto in narrativa;
b) euro 187,50 (centoottantasette/50) a titolo di mancata risposta al reclamo.

3. La società Digital Telecommunication Services S.r.L. (IVO.IT) con riferimento al contratto residenziale n. C020xxxx, è tenuta altresì allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento, tramite assegno o bonifico bancario, con corresponsione degli interessi legali dalla data di presentazione della domanda di definizione della controversia) di quanto fatturato dal giorno 4 febbraio 2019 fino a fine ciclo di fatturazione, nonché al ritiro, a propria cura e spese, della pratica di recupero del credito aperta eventualmente.

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.

Firenze, 12 aprile 2021

Il Segretario	Il Presidente
Cinzia Guerrini	*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)