

## **DETERMINAZIONE n. 17 del 15 aprile 2020**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 200-18 xxx / Estracom S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**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 e comma 13;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**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);

**VISTO** l'"*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**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);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";



**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 200 del giorno 3 aprile 2018 con cui il Sig. xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Estracom S.p.A. (di seguito, per brevità, Estracom) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto con la società Estracom di cui il codice cliente n. 80071409, lamenta frequenti disconnessioni del servizio ADSL, nonché l’addebito di costi per un intervento, risultato inefficace, di un tecnico incaricato dall’operatore.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- nell’anno 2016 “*la linea ha avuto disservizi del tipo bassa potenza della linea internet e frequenti disconnessioni quasi tutte verificatesi in orario tardo pomeriggio-sera. [Segnalava] più e più volte tali problematiche al call center di Estracom*”; i “*tecnici [erano] intervenuti già nel 2016, consigliando (...) di cambiare modem*”;
- seguendo il suggerimento dei tecnici Estracom, provvedeva alla sostituzione del modem, ma l’anno successivo, nel 2017, constatava il persistere delle problematiche;
- riscontrava continue disconnessioni che non permettevano l’utilizzo di internet specialmente nella fascia serale; segnalava il disservizio chiedendo l’intervento;
- in data 30 novembre 2017 si presentava un tecnico, ma non rilevava anomalie in quel momento;

- constatava che nella *“fattura 180300000761 dell’11.01.2018 [veniva] addebitato l’intervento del tecnico per Euro 49.18 + Iva”*;
- in data 18 gennaio 2018 inviava reclamo a mezzo PEC all’indirizzo *estracom.cert@pec.estraspa.it* per chiedere lo storno della voce *“intervento tecnico”* riportata in fattura n. 180300000761. Nella missiva chiariva che l’*“intervento del tecnico non [risolveva] il problema delle disconnessioni dalla rete, che tuttora persistevano”*. Faceva notare che: i *“tecnici sono stati già avvertiti molte volte, e sono intervenuti in casa ben 4 volte”*.

In data 13 marzo 2018 la parte istante, esperiva nei confronti dell’operatore Estracom tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- “Il rimborso dell’importo ingiustamente addebitato. ...[e] anche di conoscere, in linea generale, quali sono le procedure da seguire per segnalare un disservizio se lo stesso si verifica in orario tardo pomeriggio, serale o nei giorni festivi, visto che il tecnico si presenta in altri orari”*.

## **2. La posizione dell’operatore.**

La società Estracom, ha fatto pervenire, in data 17 aprile 2018, memorie difensive ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, con documentazione allegata, nelle quali ha dedotto che il *“cliente ha chiamato li servizio assistenza guasti in data 16/11/2017 lamentando delle frequenti disconnessioni della linea internet che però, a seguito di un controllo da parte dei tecnici, non sono state evidenziate dai nostri sistemi. In ogni caso il tecnico ha regolato il profilo di velocità e informato il cliente che molto probabilmente le disconnessioni dipendevano da un problema di lan interna e non dalla linea Estracom. Il giorno successivo, 17 novembre, il cliente richiama lamentando di nuovi le frequenti disconnessioni, non avendo però fatto controllare l’impianto interno come consigliato il giorno precedente. La linea viene messa sotto monitoraggio per 3 giorni durante i quali le uniche cadute di linea che si verificano sono quelle dovute allo spegnimento e riaccensione del router (il cliente spegne l’apparato la notte e lo riaccende la mattina successiva). Informato nuovamente li cliente che la linea è stabile e che deve far controllare il suo impianto interno. Il cliente insiste perché un nostro tecnico effettui un intervento a casa sua e il giorno 28 novembre viene concordato con Il cliente un appuntamento per il giorno 30 novembre alle ore 8.00. Il tecnico, una volta sul posto, ha effettuato un controllo delta linea che è risultata regolare. Pertanto, non riteniamo giusto rimborsare l’importo dell’intervento tecnico in quanto siamo intervenuti nonostante il cliente fosse stato già ampiamente informato che i valori della linea erano regolari , data e orario erano stati concordati con il cliente”*.

Inoltre, l’operatore ha precisato di aver *“comunicato al cliente via email, gli interventi tecnici non posso essere effettuati in orario serale o festivo e, in ogni caso, dai sistemi non vengono rilevate le frequenti disconnessioni lamentate dal cliente”*.

Infine, l’operatore ha precisato *“che le segnalazioni del 16 e 17 novembre sono le uniche segnalazioni di disservizio pervenute dal cliente nell’anno 2017 e 2018 ad oggi”*.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* si deve osservare che:

- la domanda *sub i*) per la parte in cui è richiesto chiarimento sull'orario d'intervento del tecnico, esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS;
- con riferimento alla formulazione della domanda *sub i*) si ritiene possa trovare in applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, secondo cui la richiesta dovrà essere interpretata tenendo conto di quanto previsto dalle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che al Par.III.1.2 prevedono che: *"Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"*.

Ciò premesso si evidenzia che la *res controversia* in esame deve essere ricondotta al disservizio per il malfunzionamento parziale del servizio ADSL e alla richiesta di rimborso dell'intervento del tecnico.

Nel merito:

Può essere ritenuta parzialmente fondata la doglianza *sub i*) inerente la parziale fornitura del servizio ADSL, per le ragioni di seguito esposte.

*In primis* si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui *"il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento"*. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che *"l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*.

Nel caso di specie, parte istante ha lamentato una discontinua erogazione del servizio ADSL, con ripetute interruzioni della connettività. L'operatore Estracom, al riguardo, nella propria memoria in atti, ha evidenziato che il cliente aveva contattato *"il servizio assistenza guasti in data 16/11/2017 lamentando delle frequenti disconnessioni della linea internet che però, a seguito di un controllo da parte dei tecnici, non sono state evidenziate dai (...) sistemi"*. L'operatore ha rappresentato di essere intervenuto per risolvere il guasto e che il tecnico regolava *"il profilo di velocità e informato il cliente che molto probabilmente le disconnessioni dipendevano da un problema di lan interna e non dalla linea Estracom"*. È poi l'operatore medesimo ad evidenziare che, il *"successivo, 17 novembre, il cliente [aveva richiamato] lamentando di nuovi le frequenti disconnessioni, non avendo però fatto controllare l'impianto interno come consigliato il giorno precedente"*. L'operatore ha, quindi, indicato che la *"linea [veniva] messa sotto monitoraggio per 3 giorni durante i quali le uniche cadute di linea che si verificano [erano] quelle dovute allo spegnimento e riaccensione del router (il cliente spegne l'apparato la notte e lo riaccende la mattina successiva)"*. La società Estracom ha, al riguardo, dedotto



di aver “*informato nuovamente il cliente che la linea [era] stabile e che deve far controllare il suo impianto interno*”.

L'operatore ha, infine, precisato l'assenza di ulteriori reclami, oltre “*le segnalazioni del 16 e 17 novembre*” 2017. Tuttavia, dagli atti del procedimento risulta una PEC del 18 gennaio 2018 con cui l'istante chiedeva il ripristino del corretto funzionamento del servizio.

Alla luce di quanto sopra esposto, dunque, a fronte delle contestazioni di parte istante, l'operatore Estracom non ha dato prova della continuità nell'erogazione del servizio ADSL mediante produzione di tabulati del traffico contenenti i *files di log* che avrebbero potuto provare l'asserita stabilità della connessione sottoposta a monitoraggio dall'operatore. Inoltre, deve evidenziarsi che l'operatore Estracom non ha allegato prova delle interlocuzioni avute con parte istante circa l'invito a controllare la propria strumentazione, laddove l'utente ammette di aver sostituito il modem, come suggerito dai tecnici, ma di non aver riscontrato la risoluzione del problema.

Ne consegue che, per la discontinua fornitura del servizio ADSL, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto dal combinato disposto dall'art. 5, comma 2, che prevede, “*nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*”.

Ciò posto, per quanto attiene al periodo rispetto al quale computare detto indennizzo s'individua il *dies a quo* nel 19 novembre 2017, detratti i 3 giorni lavorativi dalla segnalazione del 16 novembre 2017 previsti dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la riparazione del guasto e il *dies a quem* nel 3 aprile 2018 (data di presentazione dell'istanza di definizione, in assenza di una diversa comunicazione di risoluzione del disservizio).

Dunque, per il numero complessivo di 136 giorni di fornitura discontinua del servizio voce, parte istante ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 337,50 (euro 2,50 x il servizio ADSL cui il codice cliente n. 80071409 x 136 giorni di discontinua interruzione del servizio).

Parimenti è meritevole di accoglimento la domanda di storno dell'importo di euro 49.18 + Iva imputato alla voce “*intervento tecnico*” nella fattura n. 180300000761 dell'11 gennaio 2018, contestato con reclamo del 18 gennaio 2018 inviato reclamo a mezzo PEC.

Sul punto si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Nel caso di specie l'operatore non ha dimostrato, di aver gestito l'utente, attivandosi prontamente in risposta al reclamo del 18 gennaio 2017 e spiegando la corretta debenza dell'importo addebitato. L'operatore in memoria si è limitato ad allegare “*il rapporto intervento tecnico*” del 30 novembre 2017 che non riporta il costo dell'intervento. L'operatore, attesa la contestazione dell'istante, non ha provato che i costi previsti per l'intervento fossero conosciuti da parte istante, e preventivamente comunicati all'utente in fase di sottoscrizione contrattuale.

Ne deriva che l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell'importo di euro 49.18 + Iva imputato alla



voce “intervento tecnico” nella fattura 180300000761 dell’11 gennaio 2018. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell’istante, ai sensi dell’art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall’Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità, e pertanto tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

**VISTO** l’art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l’importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

## **DISPONE**

in parziale accoglimento dell’istanza presentata in data 3 aprile 2018 dal Sig. xxxx nei confronti della società Estracom S.p.A., che detto operatore provveda:

1) a corrispondere all’istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 337,50 a titolo di indennizzo per l’irregolare erogazione del servizio ADSL di cui il codice cliente n. 80071409;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell’istante lo storno e/o il rimborso (in caso di avvenuto pagamento) dell’importo di euro 49.18 + Iva imputato alla voce “intervento tecnico” nella fattura 180300000761 dell’11 gennaio 2018; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito se aperta.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso e di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e punto 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l’istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, come previsto dall’art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell’art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L’operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l’avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.



Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Firenze, 15 aprile 2020

Il Dirigente  
Dott.ssa Cinzia Guerrini