

DELIBERA N. 6/2024

XXXXXXXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/606617/2023)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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 modificata 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’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, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 10/05/2023 acquisita con protocollo n. 0125093 del 10/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di linea fissa business n. 09XXXXXXXX9, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata, rappresentando che tra il mese di marzo e il mese di aprile 2021, a seguito di un guasto alla centralina di zona, il servizio internet attivato con TIM aveva subito un’interruzione.

Successivamente all’avvenuta risoluzione del guasto, il ricorrente rappresenta che la linea internet fosse stata riattivata con un livello qualitativo inferiore.

A fronte del reclamo del 23.04.2021 – non avendo ricevuto un adeguato riscontro – la Società decise di intraprendere un’azione di conciliazione innanzi al medesimo CORECOM Basilicata, a seguito della quale, veniva disposto un indennizzo pari ad Euro 645,00 ed il ripristino alle originali condizioni del servizio (delibera n. 158/2022 - GU14/470951/2021).

Nonostante ciò e malgrado l’avvenuto pagamento dell’indennizzo di cui sopra, l’istante rappresenta la permanenza dei lamentati disservizi. A fronte di quanto sopra, l’odierno istante insiste chiedendo il ripristino urgente del servizio internet e un indennizzo di Euro 1.500,00 pari ai costi sostenuti in un anno e quattro mesi.

All’udienza di conciliazione, svoltasi in data 3 maggio 2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in data 10 maggio 2023, l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. della regione Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/592910/2023, insisteva per la richiesta di ripristino e indennizzo precedentemente quantificata.

La posizione della parte istante a seguito delle memorie di Tim:

La Società istante a seguito di quanto dedotto ed eccepito dall'Operatore deduce nuovamente che il malfunzionamento del servizio fibra relativo all'utenza n. 09XXXXXXXX9 continua a manifestarsi con eccessiva lentezza.

Oltre a ciò, rammenta quanto affermato in sede di istanza del primo procedimento GU 14/470951/2021 deducendo: "Dalla stipula del contratto la società ha riscontrato numerosi disservizi sulla fornitura del servizio Fibra, con rallentamenti drastici della velocità di navigazione, quando non la sua totale interruzione".

In merito alla velocità della navigazione rileva che tale parametro ha subito un notevole peggioramento a seguito del disservizio occorso in data 29.03.2021, citando nuovamente quanto formulato con la precedente istanza al punto 3, ossia "Il servizio offerto da TIM ha subito un ulteriore drastico calo di qualità nella settimana tra il 29.03.2021 e il 03/04/2021, quando ha subito un progressivo peggioramento fino a risultare completamente interrotto per più di tre giorni, causa guasto alla centralina che fornisce la rete Fibra all'intera zona in cui la sede legale della nostra società è ubicata".

In merito alla distanza della rete di accesso rileva che nulla è cambiato rispetto l'evento del 29.03.2021, essendo la zona fornita da un'unica centrale e rilevando che l'influenza del fattore tecnico è da escludere. Oltre a ciò, in merito all'impossibilità tecnica di migliorare il servizio offerto dall'Operatore, l'utente cita nuovamente quanto eccepito in sede di conciliazione e sia: "Il ripristino urgente del servizio internet a livelli qualitativi pari a quelli antecedenti al guasto di marzo/aprile 2021" deducendo che il downgrade ad un servizio ADSL 7 non permetterebbe un servizio di connettività minimamente sufficiente.

In merito al citato comportamento della società, la quale nonostante i disservizi dovuti ai mancati interventi manutentivi continua ad essere utente Telecom Italia, fa presente che con delibera n. 158/2022, relativa al procedimento GU14/470951/2021, il Corecom Basilicata ha disposto, oltre a un primo indennizzo, che la stessa TIM S.p.A. si impegnasse nel ripristino delle originarie condizioni di servizio.

La decisione di mantenere attivo il servizio di connettività da parte della società nell'attesa che TIM S.p.A. ottemperasse ai suoi obblighi permettendole di tornare a godere di un servizio di una qualità minima accettabile è ritenuta giustificata, a parere dell'utente.

Non essendo il disservizio stato risolto, la società reputa che l'ulteriore periodo di disservizio su cui calcolare il nuovo indennizzo debba partire dall'ultimo giorno indennizzato con delibera relativa al precedente procedimento fino al giorno della presentazione della nuova istanza che ha dato luogo all'apertura del procedimento GU14/606617/2023.

Alla luce di quanto emerso, la società istante chiede che venga riconosciuto l'indennizzo e che l'Operatore Tim S.p.A. disponga in essere interventi manutentivi finalizzati al ripristino del servizio allo stato qualitativo precedente al malfunzionamento della cabina di connessione verificatosi in data 29/03/2021.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Tim S.p.A. (Kena Mobile) con memoria difensiva del 14.06.2023 rappresenta la propria assenza di responsabilità in virtù di un'impossibilità tecnica di miglioramento del servizio già rappresentata all'utente in data 11.05.2021.

In tale comunicazione, l'utente viene reso edotto nella seguente maniera "Gentile Cliente, a seguito della Sua segnalazione del 23/04/2021, Le comunichiamo di aver effettuato le dovute verifiche con il settore tecnico e, come anticipato telefonicamente al sig. XXXXXXXXX in data 03/05/2021, il servizio fibra attivo sulla linea in oggetto non è migliorabile, pertanto, è possibile effettuare un downgrade verso il servizio ADSL 7 Mega. RinnovandoLe la nostra piena disponibilità per ogni Sua futura esigenza, Le ricordiamo che può contattare in qualunque momento il nostro Servizio Clienti 191 oppure collegarsi al sito timbusiness.it per effettuare le Sue richieste on line ed essere sempre aggiornato sulle nostre nuove proposte commerciali".

Nella medesima memoria, Tim rappresenta altresì che "la linea fibra oggetto del contendere non è migliorabile per eccessiva distanza (oltre un KM) tra la sede cliente e l'ONUCAB. --- di seguito il riscontro del competente Help Desk a chiusura di un precedente reclamo di Aprile 2021: "Da una verifica eseguita è fattibile solo un profilo 8 Mega (NO FIBRA) comunque la competenza è commerciale" ---- Inoltre, le disconnessioni di linea sono causate da problemi di alimentazione elettrica (ENEL) su ONUCAB. Come da precedenti chiusure e dopo aver effettuato cambi coppia tecnica con interventi tecnici, si conferma che la linea pur se ad oggi priva di disservizio non è migliorabile causa eccessiva distanza".

Ulteriormente l'Operatore rileva che il cliente a seguito di tale riscontro non ha manifestato alcuna volontà di accettazione di downgrade. Non ritiene quindi ascrivibile a sé alcuna responsabilità, atteso il tenore letterale riportato nell'art. 4, comma 3 delle condizioni generali di contratto secondo cui "il cliente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A. non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom".

A sostegno della propria difesa, l'Operatore rappresenta l'ulteriore possibilità riconosciuta all'Utente in merito alla possibilità di cambiare operatore senza costi di cessazione, in conformità all'art. 8 della Delibera 244/08/CSP secondo il quale: "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura mediante il servizio

di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità.

Ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa", il cliente a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16).

Nel merito, l'Operatore contesta la richiesta di indennizzo avanzata dall'Istante in quanto espressamente esclusa dalla normativa vigente in merito al servizio lamentato.

Da ultimo, eccepisce la mancanza di reclami, infatti, oltre a quello inoltrato in data 23.04.2021, l'Operatore rileva di non aver ricevuto alcun reclamo.

Per tutti i motivi esposti Tim chiede il rigetto delle istanze formulate ritenendole infondate, sia in fatto, che in diritto.

3. Motivazione della decisione

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

Parte istante, lamenta il continuo "disservizio" dell'Operatore anche a seguito della Del. 158/2022, con cui il medesimo Corecom disponeva il pagamento – a titolo di indennizzo – di euro 645,00 in favore della Società XXXXXXXXXX., oltre che il ripristino alle originali condizioni di servizio.

Ai sensi dell'art. 20 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso".

Agli atti vi è evidenza dell'avvenuto pagamento della somma di cui sopra (euro 645,00) in favore della Società XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

In merito al ripristino risulta dagli atti, nonché dalla precedente procedura conciliativa, come l'Utente già da tempo fosse stato edotto dell'impossibilità tecnica dell'Operatore Tim di poter ripristinare/migliorare il servizio offerto.

Risulta documentato che Tim già in data 11.05.2021 abbia rappresentato l'impossibilità di ripristino con contestuale richiesta di downgrade verso il servizio di ADSL 7; circostanza confermata e riportata anche nella sopra citata memoria del 14.6.2023 ove viene rappresentato quanto comunicato all'Utente dall'Help Desk secondo cui "anche a seguito di cambi coppia tecnica con interventi tecnici si conferma che la linea pur se ad oggi priva di disservizio non è migliorabile causa eccessiva distanza".

Malgrado ciò alcun recesso/disattivazione e/o downgrade è stato avviato/attivato dall'Utente. A ciò si aggiunge la duplice circostanza per cui - l'istante pur lamentando un mal funzionamento e rallentamento del servizio di fibra non specifica se tale malfunzionamento si siano verificati ininterrottamente per tutto l'arco temporale indicato.

A tal proposito, è costante l'orientamento dell'AGCOM secondo cui l'indennizzo a titolo di malfunzionamento o di interruzione dei servizi viene corrisposto per "ogni giorno di malfunzionamento e/o interruzione", se non è possibile individuare con precisione i giorni in cui il malfunzionamento o l'interruzione lamentati si sono effettivamente verificati, non sarà possibile quantificare l'ammontare della somma da corrispondere all'istanza da parte dell'Operatore e, di conseguenza, riconoscere l'indennizzo.

In tal senso l'Utente riferisce alternativamente a diverse tipologie di disservizi senza alcuna specificazione rispetto ai giorni in cui gli stessi si sarebbero verificati.

Sul punto l'AGCOM ha più volte precisato, invece, che "l'indicazione di un arco temporale indefinito, nel dies a quo e nel dies ad quem, non consente circostanziare con la dovuta precisazione i termini del disservizio contestato e, restando indeterminato il numero di giorni di disservizio, non è possibile computare con esattezza l'entità dell'indennizzo." (cfr. delibera n.507/16/CONS). - l'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CONS, la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alla ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio" (cfr. Corecom Piemonte – Determina n. 8 del 10 Settembre 2018).

La stessa Autorità, in una più recente pronuncia, ha ribadito che "in relazione alla lentezza di navigazione [...] alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CONS [...] l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi." (cfr. Corecom Umbria – Determina n. 29 del 14 Aprile 2020). La problematica lamentata dall'utente non integra alcuna delle fattispecie previste dal Regolamento in materia di indennizzi ex delibera AGCOM73/11/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sopra svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXXXXX, le istanze formulate dalla società XXXXXXXXXXXX non potranno essere accolte.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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

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.

Potenza, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

