

DELIBERA N. 165/2024

**XXXXX XXXXXXXX/ TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/595039/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 30/10/2024;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXXXXX del 18/03/2023 acquisita con protocollo n. 0076488 del 18/03/2023;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e internet, rappresenta quanto segue: "Parte istante è titolare dell'utenza fissa business 099*****04, ed usufruiva dei servizi erogati dall'operatore "TIM S.P.A.". Secondo quanto contrattualmente pattuito, tale offerta garantiva all'utente di poter effettuare a costo zero chiamate illimitate verso utenze nazionali fisse e mobili, nonché la possibilità di usufruire in maniera illimitata del servizio internet ADSL. Orbene quanto dichiarato dalla società TIM non trovava riscontro. A partire dal mese di giugno 2021, infatti, l'istante riceveva bollette, emesse dalla società TIM, le quali recavano importi ben superiori a quanto pattuito. Nello specifico l'utente riscontrava che era presente sulla ridetta utenza il servizio "Contributo fedeltà" mai richiesto, il quale determinava un importo bimestrale aggiuntivo di € 20,00. Sempre nel mese di giugno 2021 l'utente contattava il Servizio Clienti TIM e veniva a sapere che era stata attivata, senza il suo previo consenso, sulla ridetta utenza il servizio "Contributo fedeltà" dell'importo bimestrale di € 20,00. A partire dal mese di giugno 2021 l'istante, pertanto, ogni volta che riceveva una bolletta, per i su esposti motivi contestava l'importo, relativo al servizio "Contributo fedeltà" indicato in bolletta, per evidente scorrettezza commerciale da parte della società TIM, in violazione di quanto disposto dalle Delibere n. 179/03/CSP e n. 417/01/CONS., e ne richiedeva lo storno parziale, oltre alla liquidazione degli indennizzi previsti per legge. Nonostante i vari reclami telefonici, lo stesso istante, tuttavia, non otteneva mai alcun riscontro. Ma non è finita qui! Parte istante, sempre a partire dal mese di giugno 2021, rilevava il malfunzionamento del servizio internet, relativo alla predetta utenza: nello specifico l'istante rilevava che il servizio internet era molto lento. In particolare l'istante riscontrava che le caratteristiche dell'offerta non corrispondevano più a quanto previsto da contratto; l'utente, infatti, effettuando l'esame della velocità sia tramite il servizio dello speedtest sia tramite il sito www.misurainternet.it, rilevava che la velocità di connessione del servizio internet era molto bassa, con una velocità dunque di molto inferiore a quella contrattualmente prevista. La società istante, inoltre, rilevava molte volte l'interruzione tecnica del servizio internet, che impediva alla stessa di poter usufruire del servizio internet, e che non permetteva allo stesso di svolgere con serenità i vari adempimenti quotidiani e lavorativi. Parte istante, pertanto, sempre a partire dal mese di giugno 2021, contattava il Servizio Clienti TIM, e richiedeva l'immediato ripristino del funzionamento del servizio internet,

oltre agli indennizzi previsti per legge. Il promesso ripristino, tuttavia, non avveniva! Nonostante i diversi reclami telefonici e scritti (al riguardo si allegano i reclami scritti inoltrati a mezzo posta elettronica certificata in data 23.02.2022 ed in data 05.03.2022), l'istante riscontra ancora ad oggi il perdurare dei narrati disservizi e peraltro non ha ricevuto alcun concreto riscontro in ordine alla definitiva risoluzione delle predette problematiche.". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Rimborso dell'importo di euro 400,00; II) importo complessivo di euro 900,00, a titolo di indennizzi previsti per legge; III) importo di euro 500,00, a titolo di spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che la promo "Iniziativa Fedeltà risulta correttamente attivata dal 14.05.2021, con invio a mezzo mail della comunicazione di adesione. Il contributo fedeltà è una scontistica dove al cliente veniva addebitate euro 20,00 ed accreditati euro 30,00, per cui l'utente ha avuto uno sconto di € 10,00 su ogni fattura, per cui se dovessimo accettare quanto esposto dall'istante il cliente dovrebbe versare alla società convenuta la somma di euro 10,00 per ogni fattura dal mese di giugno 2021. L'iniziativa fedeltà risulta essere correttamente attivata il tutto dimostrato dall'assenza di reclami nelle tempistiche previsti da parte dell'istante. Non si riscontrano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società con venuta e gli addebiti in fattura risultano essere conformi alle offerte richieste dall'istante. Per quanto riguarda i disservizi tecnici lamentati si rileva che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono", pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che" Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, che i TT aperti risultano tutti risolti nei tempi previsti dalla normativa vigente. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato "Segnalazioni di guasto-Riparazioni" al punto 2 stabilisce che: "Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Non si riscontrano segnalazioni di guasto e/o reclami inoltrate dall'utente, né in merito a disservizi tecnici né in merito ad addebiti in fattura, nei tempi previsti dalla normativa vigente. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. L'art. 23 delle C.G.A. stabilisce che: "i reclami riguardanti addebiti in fattura devono essere inviati all'indirizzo indicato in fattura entro i termini di scadenza della fattura stessa". Si precisa, altresì, che

il primo reclamo pervenuto è di circa quasi un anno dopo l'attivazione della scontistica di cui sopra. In merito si evidenzia che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate. L'utente lamenta l'addebito in fattura di costi maggiori rispetto a quanto pattuito contrattualmente. Deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti comminati. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Nel caso in esame, l'operatore ha eccepito la regolarità degli addebiti e ha prodotto in atti la comunicazione datata 14.05.2021 nella quale conferma di aver registrato l'adesione alla promozione "Iniziativa Fedeltà", ma non ha fornito prova di effettiva trasmissione e consegna della stessa. A tal proposito si rileva che l'istante, con reclamo del 23.02.2022, ha eccepito la mancata adesione alla promozione sopra indicata e ha chiesto copia della registrazione vocale. Tale registrazione non risulta deposita dal gestore. Deve tuttavia evidenziarsi che, dall'analisi della documentazione in atti, e, nello specifico, del "Profilo Commerciale Iniziativa Fedeltà" e dell'unica fattura depositata n. 8S00015295 del 12.01.2023, prodotti entrambi dal gestore, si rileva che l'istante, a fronte di un costo mensile di € 10,00 (Contributo di attivazione Fedeltà 20/24), ha comunque usufruito, anche in eventuale assenza di adesione, di uno sconto mensile di € 15,00 (Bonus Fedeltà). Si osserva altresì che, nonostante le segnalazioni asseritamente effettuate da giugno 2021, l'istante non ha chiesto la disattivazione della suddetta promozione ma ha continuato ad usufruirne almeno fino all'emissione della fattura emessa a gennaio 2023. Alla luce delle osservazioni che precedono, la richiesta in esame non può essere accolta. Con riferimento alla domanda sub II), riconducibile, sulla base della memoria di replica dell'istante del 17.05.2023, alle ipotesi di indennizzi per profilo tariffario non richiesto, per malfunzionamento del servizio internet e per mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. La richiesta di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto non può essere accolta ai sensi dell'art. 14 comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in quanto, a fronte dell'attivazione del profilo di che trattasi, occorso in data 14.05.2021 (cfr. "ALLEGATI TELECOM 1) Comunicazione adesione contributo fedeltà" e "ALLEGATI TELECOM 5) Fattura Gennaio 2023", in atti), il primo reclamo formale risulta essere stato inoltrato in data 23.02.2022, ossia oltre tre mesi dal momento

in cui è venuto a conoscenza del disservizio o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. In merito alla fattispecie del malfunzionamento del servizio internet, si osserva quanto segue. L'utente ha rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. In tale circostanza, si parla di "linea degradata", a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Infatti l'articolo 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS prevede espressamente che: «Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali 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». Inoltre si osserva che il gestore ha prodotto retrocartellino dal quale risultano due ticket aperti nel periodo contestato e chiusi nei tempi previsti da condizioni di abbonamento. Alla luce delle osservazioni che precedono, la fattispecie in esame non può dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo. La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento per le ragioni che seguono. Dall'analisi documentale risulta che l'istante ha prodotto tre reclami; il primo, datato 23.02.2022, risulta riscontrato dal gestore con lettera prot. n. C30895069 del 03.03.2022, in atti, come confermato dallo stesso istante in un ulteriore reclamo datato 05.03.2022 del quale non vi è evidenza di invio e consegna. Il terzo reclamo risulta inviato a mezzo PEC dal delegato di parte istante in data 19.09.2022, dunque il giorno prima della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, considerando che l'UG è stato ricevuto presso questo Corecom in data 20.09.2022. Stante la partecipazione dell'operatore a detta procedura, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire sulla specifica problematica in tale sede, eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione di formulario UG, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte. La richiesta sub III) deve dichiararsi inammissibile, in quanto rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nell'istanza di conciliazione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione. In ogni caso si evidenzia la gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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.

Bari, 30 ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco