

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 28 del 3 luglio 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX / TIM s.p.a. (KENA (GU14/668148/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto anche con funzioni di verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 11/03/2024 acquisita con protocollo n. 0076274 del 11/03/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara di essere abbonato con Tim dal febbraio 2020 con il contratto TIM CONNECT PREMIUM XDSL 100 MB, ed è dal 2020 che la linea internet non funziona come dovrebbe, ovvero che la navigazione internet si assesta tra i 20 e i 30 MBps con continue interruzioni di linea, impedendo la visione di Now; Netflix; Prime Video. La figlia che frequenta università online ha avuto molte difficoltà nel collegarsi a causa della rete malfunzionante ed è ricorsa all'acquisto di Sim ricaricabili.

L'utente, facendo trading online, ha avuto delle perdite non riuscendo a vendere i titoli in tempo. Ha fatto ripetuti richiami al 187 parlando con l'ufficio commerciale e gli hanno sempre promesso di sistemare la linea, applicando per due/tre volte in questi anni 50 euro di sconto sulle bollette.

Nell'ultimo reclamo che ha fatto gli avevano promesso che a gennaio 2024 sistemavano la linea; attualmente naviga a 40 MB.

L'utente, quindi, chiede:

- i. il rimborso delle bollette pagate da febbraio 2020;
- ii. il rimborso degli abbonamenti di intrattenimento a pagamento (Now, Netflix, Amazon Prime);
- iii. il rimborso delle perdite del trading online.

2. La posizione dell'operatore

Prima di scendere nel merito delle infondate pretese avversarie, occorre eccepire l'inammissibilità in sede Corecom di ogni pretesa risarcitoria avanzata dall'utente. Tanto più che la linea n. XXXXXXXXX è un'utenza consumer e non business.

In merito alla presunta lentezza di navigazione si fa invece presente che in via generale, la (presunta e non provata nel caso di specie) lentezza di 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 alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Infatti, in conformità a quanto disposto dall'art. 8 comma 6 Del.244/08/CONS, secondo il quale “sul sito www.misurainternet.it è disponibile un software dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom). Il cliente dovrà testare la qualità del suo collegamento di accesso ad internet, scaricando il software sul suo PC e avviare le misurazioni. Una volta che le misurazioni si saranno concluse, qualora il cliente riscontri valori misurati dagli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra (ovvero rispetto al minimo garantito dal Gestore) 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 ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Il tutto come ripreso anche dall'art. 7 delle Condizioni generali di Abbonamento TIM che specificano “Qualità del Servizio 1. La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“AGCOM”) 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso

e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.

Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.tim.it. 2. Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni." Nel caso in oggetto non risulta che l'utente abbia inviato una raccomandata o una pec a TIM con in allegato il test Nemesys.

Dal 2020 ad oggi ci sono state solo due segnalazioni telefoniche nel 2020 e nel 2023 entrambe chiuse regolarmente da TIM con le seguenti note: la linea risulta stabile, i guasti aperti erano relativi al modem, di proprietà e fuori garanzia.

Per entrambe le segnalazioni TIM ha riconosciuto a titolo di caring l'importo di € 50,00 ognuna, accreditati della fattura di giugno 2020 e dicembre 2023.

Alla luce di quanto esposto si conferma pertanto la correttezza dell'operato di Tim e che nulla è dovuto all'utente.

Tim, chiede, quindi, il rigetto integrale delle domande avversarie in quanto inammissibili nonché infondate in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante non possano essere accolte.

Per quanto riguarda le richieste sub i) e sub ii) che possono essere trattate congiuntamente, si precisa quanto segue: in ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento internet. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys. che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Al riguardo, preme sottolineare che 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. Qualora l'utente lamenti una qualità del servizio dati inferiore ai parametri indicati nel contratto, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata prevede espressamente che "[q]ualora 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".

Ma non solo.

Deve evidenziarsi, altresì, che parte istante non ha prodotto agli atti alcun reclamo di contestazione delle fatture per le quali ne chiede il rimborso. Giova, in proposito, richiamare quel costante orientamento dell'Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, in virtù del quale la richiesta di storno/rimborso delle fatture può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specificino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (vd. Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018). Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avve1timento verso il gestore al fine di pe1mettergli le ve1ifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali 1imborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di

Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

A ciò si aggiunga anche la circostanza che, se da un lato è pur vero che l'utente dichiara di aver segnalato a Tim in diverse occasioni il disservizio ("abbiamo fatto ripetuti richiami al 187"), è altrettanto vero, se non dirimente, il fatto che le segnalazioni citate dal ricorrente sono prive di qualsivoglia valenza probatoria nella misura in cui non viene chiaramente specificata la tipologia di disservizio lamentato e finanche perché gli stessi estremi (data e numero) delle segnalazioni fatte ad un call center non possono avere, per loro stessa natura, alcun riscontro oggettivo ed in quanto tale, verificabile.

Tanto premesso le richieste di rimborso delle bollette pagate da febbraio 2020 e di rimborso degli abbonamenti alle piattaforme a pagamento, non possono trovare accoglimento.

Per quanto concerne, infine, la richiesta sub iii) di "rimborso delle perdite del trading online", è doveroso evidenziare che la stessa (richiesta) integri in toto gli estremi di una richiesta di risarcimento del danno (luco cessante) che il Corecom non ha il potere di accertare e determinare, nella misura in cui, da un lato, il predetto potere appartiene all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria e, dall'altro, perché l'oggetto dell'odierna pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute.

Per quanto sopra precisato, quindi, la richiesta non può essere accolta.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXX nei confronti di TIM per le motivazioni di cui in premessa.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.