

27/11/2023

DETERMINA 85 Fascicolo n. GU14/613557/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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;

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

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;

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], del 09/06/2023 acquisita con protocollo n. 0155710 del 09/06/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto privato, per servizio di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "A partire dal 24.09.2022 parte istante 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 ADSL 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 allo stesso di poter usufruire del servizio internet, e che non permetteva allo stesso di svolgere i vari adempimenti quotidiani e lavorativi. Parte istante, pertanto, sempre a partire dal 24.09.2022, 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 allega il reclamo scritto inoltrato a mezzo posta elettronica certificata in data 05.11.2022), l'istante non ha ricevuto ad oggi alcun riscontro in ordine alle su indicate problematiche e continua a riscontrare ancora ad oggi il perdurare dei narrati disservizi." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. L'immediato ripristino del funzionamento del servizio internet, relativa all'utenza fissa residenziale FWA 0804344244; II. l'importo complessivo di euro 4.500,00, a titolo di indennizzi previsti per legge.

L'operatore, con la propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, dalle verifiche effettuate nell'applicativo Siebel CRM e negli altri applicativi in uso TI emerge in data 07/04/2021 è presente una richiesta di attivazione linea (v. all. Proposta di Attivazione del 07/04/2021 e Informativa Precontrattuale del 07/04/2021), di conseguenza in data 27/04/2021 viene eseguita l'attivazione della linea con il profilo Tim Super FWA (v. all. Sintesi Contrattuale del 12/04/2021). L'offerta prevedeva il costo dell'abbonamento Tim Super FWA di € 19,90 mensili compreso lo sconto TIM Super FWA di € 5,00 mensili, inoltre il modem in vendita rateizzata al costo di € 5,00 mensili per 48 rate e il contributo di attivazione incluso ed una velocità internet sino a 40 mega (vedi sintesi contrattuale). Per quanto riguarda i disservizi tecnici lamentati si evidenzia 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 nel periodo oggetto di contestazione risultano tutti chiusi nei tempi previsti dalla normativa vigente e/o con codice di riscontro "non rimborsabile". Analizzando le note delle segnalazioni presenti in Opera, la velocità appare congrua con l'offerta attivata. E' opportuno evidenziare che a partire dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il qual consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. Pertanto, 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). Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it, le nuove segnalazioni e reclami adottati nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere sopportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Si rileva che le richieste avanzate non possono essere accolte in quanto, dalla documentazione in atti non si rileva la presenza della documentazione prevista dalla normativa vigente che attestino valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, Difatti per poter avanzare

un reclamo per navigazione lenta, il cliente deve verificare l'effettiva velocità tramite l'applicativo NEMESYS messo a disposizione dell'AGCOM. Nel caso in cui i dati rilevati non corrispondano a quanto previsto, è facoltà del titolare rappresentare il reclamo allegando le misurazioni effettuate e quindi dare corso ad una corretta gestione del reclamo stesso, così come previsto sempre dalla Delibera 244/08/CSP. In aggiunta, sempre come previsto dall'anzidetta Delibera, nel caso in cui i parametri misurati non siano corrispondenti a quanto pattuito, il cliente può recedere dal contratto senza spese, ma non è previsto nessun tipo di indennizzo. La linea è attualmente con profilo Premium FWA. Va rilevato che il primo reclamo inoltrato dall'istate è del 05.11.2022 regolarmente riscontrato, non si rileva la presenza del reclamo di Settembre 2022. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato, non risulta depositato neanche un'eventuale GU5. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: " la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera Corecom Calabria n. 28/2020). Si deve evidenziare, inoltre, che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. In punto, poi, rilevano pure le regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa." La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei termini e per le motivazioni di seguito precisati. La richiesta sub I) non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato A alla Delibera n. 203/2018/CONS). Con riferimento alla domanda sub II), da intendersi sulla base dei reclami nonché delle memorie di replica depositate in data 01.09.2023, quale richiesta di indennizzi per malfunzionamento del servizio internet e per mancata risposta al reclamo, si osserva quanto segue. In ordine alla prima fattispecie, si rileva che l'istante lamenta disservizi sulla linea dati occorsi a decorrere dal giorno 24.09.2022. A tal proposito l'utente ha prodotto, unitamente ai reclami del 05.11.2022 e 07.01.2023, copia degli screenshot afferenti a test di velocità di connessione internet, asseritamente effettuati da settembre; al riguardo si rileva che questi ultimi documenti risultano, tuttavia, privi di riferimento all'utenza oggetto di contestazione e, in particolare, di puntuale indicazione delle date di effettiva esecuzione delle verifiche suddette. Di contro, l'operatore convenuto ha prodotto copia del retrocartellino da cui si evincono le voci "disservizio" nel periodo 2 settembre - 4 novembre 2022 e "degrado" nel periodo 7 dicembre 2022 - 25 gennaio 2023. Orbene, in ordine ai disservizi si osserva che, sulla base della documentazione prodotta dal gestore, gli stessi si sono verificati in giorni differenti rispetto a quelli indicati dall'istante e, comunque, risultano risolti nei termini previsti dalle condizioni generali di abbonamento. Per quanto concerne poi il "degrado" della linea, si richiama, all'uopo, il consolidato orientamento dell'Agcom in materia, in base al quale 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 (cfr. le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, non può riconoscersi alcun indennizzo relativo al malfunzionamento della linea internet. Viceversa la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo può essere accolta in quanto la risposta del gestore, fornita con nota num. prot. C32272119 del 28.11.2022, al reclamo formale dell'istante datato 05.11.2022, risulta generica e non adeguatamente circostanziata. Può, pertanto, riconoscersi, in favore dell'istante, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'art 12, comma 1, dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento indennizzi), calcolato come segue. Il termine iniziale è da individuarsi nella data del 06.12.2022, corrispondente al trentaseiesimo giorno successivo alla proposizione del suddetto reclamo, ossia detratto il termine di 30 giorni

a disposizione del gestore per riscontrare il reclamo sulla base delle Condizioni Generali di abbonamento. Il termine finale è da identificarsi nella data di deposito dell'istanza di conciliazione, ossia nel giorno 08.01.2023. Data la misura dell'indennizzo pari ad euro 2,50 pro die, prevista dall'art. 12 del citato Regolamento indennizzi, considerato l'arco temporale complessivo di mancato riscontro ai reclami di n. 33 giorni, l'indennizzo da corrispondere è pari all'importo totale di 82,50 euro (ottantadue/50).

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/06/2023, è tenuta a corrispondere, tramite bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo complessivo di € 82,50 euro (ottantadue/50), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO