

DETERMINA 4 Fascicolo n. GU14/737804/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A. A. - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi", articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: "La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom" e succ. modif. e int.;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitato regionali per le comunicazioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Calabria" sottoscritta dalle parti in data 14 febbraio 2023;

VISTA l'istanza dell'utente A. A., del 03/03/2025 acquisita con protocollo n. 0053980 del 03/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell'istante Nell'istanza, l'utente lamenta quanto segue: 1) di aver constatato, in data 1.2.25, l'assenza di linea voce e dati, e per tal motivo di aver contattato il 187, operatore cr604; 2) in questa circostanza, le si comunicava l'esistenza di un debito a suo carico; 3) nello stesso tempo, l'operatore inviava la segnalazione del guasto all'ufficio tecnico, che inviava un sms indicando il 3.2.2025 quale data di risoluzione del problema; 4) il 14/02/2025 veniva comunicato con sms: "stiamo intervenendo per ripristinare il corretto funzionamento del servizio". 5) di aver verificato che Tim applicava condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; 6) la sospensione del servizio per motivi amministrativi dall'1 al 5.2.2025 Alla luce di quanto esposto, l'istante chiede: 1) Cancellazione del debito amministrativo ingiustamente contestato alla sottoscritta, perché assolutamente inesistente, per come facilmente provato da tutte le fatture prodotte nei procedimenti svolti e conclusi davanti codesta Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. 2) Disconoscimento degli aumenti delle condizioni contrattuali unilateralmente, senza giustificato motivo, da parte del gestore Tim e ripristino delle condizioni pattuite e sottoscritte fra noi. Rimborso interruzione linea. Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro): 350.00 €

La posizione dell'operatore Nella memoria prodotta ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, Tim rileva che: 1) l'utenza è attiva con il profilo Tim Premium ADSL con router privato; 2) in relazione ai disservizi tecnici, 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". Dai retro cartellini unificati, 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, si evincono segnalazioni di guasto dal 1° febbraio 2025 al 14. Il Tt del 1° febbraio 2025 risulta ripristinato in data 11/02/2025 a seguito apertura in data 05/02/2025 gu5/732049. Dallo stesso gu5 si evidenzia come il cliente confermi linea voce ripristinata, ma reclama ulteriormente per criticità di funzionamento della linea dati; 3) Dagli approfondimenti fibercop non si evidenziano problematiche su rete fisica in quanto la distanza da centrale-armadio è di 1195 m. circuito si allinea a 952 (kb/s) in upload e 9825 (kb/s) in download, parametri coerenti con la distanza dalla centrale con collegamento 20 mega; 4) I tecnici hanno contattato l'istante e parlato con il di lei figlio, il quale ha rifiutato l'intervento in casa. L'utente ha riferito che il problema è solo quando scarica i giochi della playstation ravvisando dei rallentamenti; 5) Il 14.2.25 l'utente segnala disservizio per cadute di connessione, ma nelle note tecniche allegate da Tim emerge che la rete Tim "è ok e che il cliente rifiuta ulteriori prove da fare in casa e poiché utilizza un modem privato, i tecnici hanno necessità di verificare la compatibilità con la linea. Successivamente non si riscontrano altri TT di disservizio"; 6) il disservizio tecnico lamentato è la lentezza di internet, in merito si evidenzia che a partire dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il qual consente la verifica della qualità dell'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); 7) per quanto al punto 6), all'istante non spetta nessun indennizzo Si allega anche ultimo GU 5 del 10.02.2025 chiuso il 18.02.2025 chiuso con queste note: L'istanza tra i disservizi segnalati indica anche addebiti difforni da quelli pattuiti. In merito si evidenzia che sono state effettuate da tim due modifiche unilaterali delle condizioni economiche: Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto la rimodulazione è stata esercitata nelle modalità previste, ex art. 70 c.cc.ee.. (comunicazione all'utente del contenuto delle modifiche con preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia e riconoscimento del diritto di recedere senza penali qualora l'utente non accetti le nuove condizioni); 8) Per quanto attiene alla morosità si evidenziano numerose fatture insolute a partire dall'anno 2022 fino al 2025. L'utente asserisce che nulla è dovuto poiché da precedenti istanze il tutto è stato regolarizzato, ma dalle verifiche sui provvedimenti adottati dal Corecom non si evince quanto dichiarato dal cliente: in esse non viene mai dichiarata l'illegittimità della morosità; 9) All'istante è stato riconosciuto come da CGA l'indennizzo di euro 106,80 per ritardata riparazione del guasto

dal 01.02.2025 al 11.02.2025. Data la morosità esistente la somma non è stata rimborsata ma è stata portata a parziale copertura delle fatture scoperte; 10) la morosità ammonta ad euro 793,15 come da estratto conto allegato; 11) Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom; l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. In subordine, nel caso siano riconosciuti indennizzi, chiede che vengano portati a copertura parziale della morosità esistente. Nelle proprie controdeduzioni, presentate sempre ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura, parte istante, nel reiterare le richieste di cui all'istanza originaria, rileva quanto segue: 1) Di valutare la costituzione della convenuta; 2) La tracciabilità delle segnalazioni è individuata, ad avviso di Tim, dai retrocartellini unificati che però non corrispondono ai disservizi segnalati al 187. Dagli sms allegati si evince: in data 1.2.2025, ore 19:08, viene richiesta assistenza e alle 19:24 viene comunicato: risolto il disservizio, verificare nelle successive 24h il funzionamento del servizio e informare se sussistono; 3_02_2025 ore 13:20: ti informiamo che i nostri tecnici stanno verificando quanto ci hai segnalato nella richiesta d'assistenza; 5_02_2025 ore 9:40: in rif. alla tua segnalazione stiamo intervenendo per ripristinare il corretto funzionamento del servizio; 15:18: ti informiamo che siamo intervenuti per la risoluzione del disservizio verifica nelle prossime 24 h il funzionamento del servizio e se riscontri problemi informaci; 6_02_2025 ore 13:55 ti informiamo che i nostri tecnici hanno ripreso in carico la tua segnalazione e stanno intervenendo per ripristinare; 10_02_2025 ore 17:07: per escludere eventuali problemi tecnici, nelle prossime 48 ore effettueremo un monitoraggio della linea. Tieni connessi gli apparecchi (telefono/modem) e continua ad utilizzare il servizio. Al termine verificheremo nuovamente la linea e ti comunicheremo l'esito del monitoraggio; 12_02_2025 ore 17:38: ti informiamo che siamo intervenuti per la risoluzione del disservizio. Verifica nelle prossime 24 h il funzionamento del servizio e se riscontri ancora problemi informaci; 14_02_2025 ore 13:56: ti informiamo che stiamo intervenendo per ripristinare il corretto funzionamento del servizio; 3) in merito alla misurazione della linea e alla sua totale inefficacia valgono le misurazioni allegate effettuate con lo speedtest; 4) le due modifiche unilaterali delle condizioni economiche, asserisce Tim, sono state comunicate con le fatture marzo 2023 e febbraio 2024, ma contestualmente veniva comunicato con sms (in data 29_03_2023 ore 9:34 e 22_02_2024 ore 9:26): "Gentile cliente non siamo riusciti a recapitare la fattura all'indirizzo postale che ci hai comunicato". Perciò, l'affermazione di Tim sulla correttezza della procedura seguita per le modifiche unilaterali non regge; 5) per quanto concerne le fatture dal 2022 al 2025 considerate da Tim insolte si allegano i bonifici di pagamento, (nonostante il mancato recapito delle fatture contestate e annotate sul prospetto allegato dal gestore come scoperte da gennaio a maggio e da settembre ad ottobre 2024 e da gennaio ad aprile 2025; 6) Telecom, infine, afferma che è stato comunque riconosciuto da CGA l'indennizzo di euro 106,80 per ritardata riparazione del guasto dal 01_02_2025 all'11_02_2025 e che, data la morosità esistente, la somma non è stata rimborsata ma è stata portata a parziale copertura delle fatture scoperte (euro 793,15), ciò senza aver impugnato il provvedimento del Corecom; 7) Telecom afferma di aver inoltrato all'istante la comunicazione del 29_01_2025, invece prodotta per la prima volta in allegato alla memoria di costituzione in questa procedura datata 14_04_2025, in cui si parla fra altro di storni di bonifici non sulle mensilità riportate nelle causali, ma su mensilità discrezionalmente statuite dal gestore, in risposta alla diffida e messa in mora inviata alla Telecom tramite pec dall'odierna istante in data 4/01/2025, alla quale non è stato dato riscontro; 8) Telecom nulla ha provato, come sarebbe stato suo onere, circa l'attività posta in essere per tentare di risolvere il problema, quando invece, per andare esente da responsabilità, avrebbe potuto e dovuto produrre i rapporti sui presunti interventi tecnici, asseritamente effettuati. Nulla viene poi allegato per provare la risoluzione della problematica, circostanza che avrebbe potuto e dovuto dimostrare con le prove di traffico. Alla luce di quanto esposto, l'istante: 1) insiste nelle richieste già formulate; 2) chiede un indennizzo per malfunzionamento del servizio (art. 6, comma 1, Regolamento indennizzi) dal 1° febbraio 2025 fino a tutt'oggi; 3) indennizzo per mancata risposta alle diffide e messa in mora notificate alla Telecom il 29.1.2025 e 9.4.2024.

Motivazione della decisione Il sottoscritto r.u.p. ha ritenuto opportuno, ai fini dell'istruzione della controversia e per esplorare la possibilità di un accordo tra le parti, convocare l'udienza prevista dall'art. 16, comma 4, del regolamento di procedura, conclusasi con un mancato accordo. Il R.U.P., esaminate l'istanza, le memorie, le controdeduzioni, la documentazione allegata, rileva che: 1) la contestazione relativa alla legittimazione della rappresentante di Tim è infondata, in quanto la procura è già agli atti per tutti i procedimenti nei quali convenuto è detto Operatore; 2) per quanto concerne il periodo da considerare nel valutare la presente istanza, si deve tener conto che il precedente provvedimento di definizione è stato adottato dal Corecom in data 18.12.2024, e che l'istanza per tentativo di conciliazione, sfociata nel mancato accordo in base al quale è stato avviato il presente procedimento, è stata proposta in data 5.2.2025; 3) i verbali e i provvedimenti di definizione del Corecom sono

titoli esecutivi ex lege, per i quali valgono, lato istante, le ordinarie regole sui procedimenti esecutivi; 4) le deliberazioni/determinazioni di definizione del Corecom sono provvedimenti amministrativi a tutti gli effetti, quindi anche sotto i profili della loro ottemperanza e delle modalità di impugnazione valgono le norme in vigore per questo specifico ambito giurisdizionale; 5) per il periodo considerato, esaminata la documentazione allegata dalle parti, non sussistono somme a debito a carico dell'utente; 6) i reclami per la mancata risposta ai quali viene chiesto l'indennizzo vengono considerati riscontrati nel corso della presente procedura; 7) l'estratto conto allegato e la diffida inviata all'utente il 21 gennaio 2025 da Tim indicano come scoperte fatture già pagate dall'istante (vedi bonifici allegati), mentre gli sms dalla stessa ricevuti e inviati da Tim smentiscono che i disservizi lamentati siano stati risolti nei tempi indicati dall'operatore, il che certifica l'inattendibilità della documentazione da esso prodotta; 8) l'indennizzo di euro 106,80 riconosciuto da Tim per ritardata riparazione del guasto è stato trattenuto dal gestore in compensazione di una morosità che, alla luce di quanto acclarato, non risulta; 9) la modifica unilaterale dei termini contrattuali non è stata comunicata all'utente, giacché per le fatture sulle quali era stata asseritamente data detta informazione non sono state alla stessa recapitate, per come si evince dall'sms inviato dall'operatore per scusarsi per il mancato recapito; 10) i periodi di guasto, alle linee voce e dati, e di malfunzionamento alla seconda, sono ricostruibili dall'esame del procedimento GU5 avviato in occasione dell'istanza di conciliazione, dal provvedimento adottato dal Corecom a conclusione dello stesso, dagli sms inviati dall'operatore all'utente nei giorni 5 e 6 maggio 2025, dal rapporto dello speed test effettuato. Per quanto precede, l'istanza può essere parzialmente accolta riconoscendo all'istante: 1) l'indennizzo ex art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi (per voce e dati) dal 1° all'11 febbraio 2025 (11 giorni per 12 €, totale 132 €), e l'indennizzo ex art. 6 comma 2 (solo per dati) dal 12 febbraio alla data di adozione del presente provvedimento (100 gg. per 3 €, totale 300 €), per un totale complessivo di € 432,00. 2) Il rimborso, o lo storno qualora le stesse non siano state corrisposte dall'istante defalcandole da quelle di cui alle fatture pagate, delle somme derivanti dalla modifica unilaterale dei termini contrattuali; 3) Venendo a conoscenza l'istante, con la notifica del presente provvedimento, delle modifiche contrattuali, la possibilità di recedere dal contratto senza costi - in qualsiasi modo qualificati - entro 30 giorni da detta notifica.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/03/2025, è tenuta a 1. corrispondere l'indennizzo ex art. 6 comma 1 del Regolamento indennizzi (per voce e dati) dal 1° all'11 febbraio 2025 (11 giorni per 12 €, totale 132 €), e l'indennizzo ex art. 6 comma 2 (solo per dati) dal 12 febbraio alla data di adozione del presente provvedimento (100 gg. per 3 €, totale 300 €), per un totale complessivo di € 432,00; 2. rimborsare, o stornare qualora le stesse non siano state corrisposte dall'istante defalcandole da quelle di cui alle fatture pagate, le somme derivanti dalla modifica unilaterale dei termini contrattuali; 3. accordare all'istante la possibilità di recedere dal contratto senza costi - in qualsiasi modo qualificati - entro 30 giorni dalla notifica del presente provvedimento, con la precisazione che il mancato esercizio del diritto di recesso da parte dell'istante verrà considerato quale acquiescenza definitiva alle modifiche contrattuali. Quanto precede, ai punti 1. e 2., entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, la cui diffusione potrà essere effettuata previo oscuramento delle generalità e degli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

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
Maurizio Priolo