AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 7/2023

XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/496256/2022)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 03/03/2023;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante "Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni" e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3";

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX del 01/02/2022 acquisita con protocollo n. 0034888 del 01/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla linea fissa di tipo privato XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 21.11.2018 concludeva con la Tim Spa contratto "Tim Connect Adsl" relativo alla propria utenza n. XX;
b) fin dall'inizio, tuttavia, la velocità adsl era assolutamente difforme da quella contrattualmente indicata; inoltre si verificavano due interruzioni del servizio rispettivamente in data 19 maggio 2020 (protrattasi per ben due mesi) ed in data 13 ottobre 2020 (protrattasi sino a novembre 2020);
c) nonostante le numerose segnalazioni inviate sia per le vie brevi che tramite raccomandata a/r, il problema non veniva risolto;
d) i reclami restavano non riscontrati;
e) per questi motivi, cambiava operatore, con migrazione perfezionatasi il 12.03.2021;
f) per quanto concerne la velocità del servizio adsl, per ovviare al problema riscontrato (venivano erogati solo 4/5 mega rispetto ai 20 mega previsti contrattualmente), Tim proponeva telefonicamente in data 1.12.2020 un nuovo contratto misto cavo+fibra, senza tuttavia specificare che lo stesso avrebbe comportato un aumento dei prezzi;
g) nessuna copia della variazione contrattuale venne mai inviata all'odierno istante che di contro, a distanza di appena due mesi (febbraio 2021) veniva nuovamente contattato per un nuovo rinnovo contrattuale che sarebbe scattato in automatico nelle successive 48 ore ed avrebbe comportato anch'esso un ulteriore aumento dei prezzi.

In base a tali richieste, l'istante chiede:

I) indennizzo per interruzione del servizio (19.5.2020 e 13.10.2020) e ritardo nel ripristino della funzionalità nel tempo strettamente necessario;
II) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
III) storno della fattura n. X430 e e restituzione importi versati successivamente alla migrazione ad altro operatore, ritiro pratica recupero crediti;
IV) spese del procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) dall'analisi dei sistemi TIM emerge che tutte le segnalazioni di malfunzionamento e/o guasti sono state risolte entro i termini contrattualmente previsti;
2) i reclami ricevuti sono stati tempestivamente riscontrati;
3) le doglianze avversarie sono prive di qualsivoglia fondamento.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

A fini di integrazione istruttoria, il responsabile del procedimento, in data 9 gennaio 2023 chiedeva al gestore di depositare il piano tariffario abbinato all'offerta commerciale sottoscritta, al fine di verificare la debenza delle somme richieste nella fattura "di chiusura" n. n. X430. La richiesta veniva evasa in data 11 gennaio 2023.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta come di seguito precisato:
In relazione al primo periodo di disservizio (iniziato nel maggio 2020), si evidenzia che è pacifico fra le parti che la problematica è stata originata da cause naturali (temporale, fulmine). A questo proposito, va ricordato che l'articolo 6, comma 5 del Regolamento indennizzi prevede che "nelle ipotesi di malfunzionamento conseguenti a eventi eccezionali o calamità naturali, l'operatore è considerato responsabile ai fini della corresponsione degli indennizzi qualora non dimostri di aver ripristinato la funzionalità del servizio nel tempo strettamente necessario, tenuto conto degli interventi tecnici dovuti e delle condizioni di sicurezza dei luoghi interessati da tali interventi. Ai fini del calcolo degli indennizzi si considera esclusivamente il periodo successivo a quello degli interventi tecnici dovuti, fino al ripristino della effettiva funzionalità del servizio". Tanto premesso il gestore, ha allegato alla propria memoria una relazione tecnica, non contestata dal cliente, dalla quale risulta che, a fronte di una segnalazione del 20 maggio 2020, veniva effettuata la sostituzione del cavo fulminato (400 metri) il 21 giugno 2021.
In ordine a tale evento di guasto, dovuto a cause naturali, non risultano segnalazioni di disservizi successive al 21 giugno 2020, ma solo un reclamo riguardante la contestazione di successivi addebiti (reclamo del 22 agosto 2020), in cui si dichiara espressamente che il servizio risultava correttamente ripristinato.
In relazione a quanto precede, considerato che Tim si è attivata per la risoluzione del guasto conseguente al temporale e che l'istante non ha contestato quanto riportato negli scritti difensivi del gestore, si ritiene che alcuna censura possa essere mossa all'operatore circa il primo periodo di malfunzionamento e pertanto non può riconoscersi alcun indennizzo.
In ordine alle richieste di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, va evidenziato che il reclamo, in atti, del 3 giugno 2020, è stato tempestivamente riscontrato dal gestore per facta concludentia, con l'intervento del 21 giugno successivo.
Non risulta invece riscontrato il reclamo del 22 agosto 2020, inerente un asserito errore di fatturazione. Pertanto, tenuto conto che Tim ha ricevuto la segnalazione il 28 agosto 2020, considerati i 30 giorni liberi a favore del gestore per fornire risposta all'utente,

verificato che la prima occasione di confronto fra le parti, rappresentata dall'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, è del 1 febbraio 2022, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 12 del regolamento indennizzi, la somma di euro 300 (trecento).

Per quanto concerne il secondo periodo di interruzione che l'istante lamenta (13 ottobre 2020 al 2 novembre 2020), lo stesso gestore ammette che la linea è rimasta isolata e le date riportate da Tim nella documentazione allegata alla memoria difensiva risultano coerenti con quelle indicate dall'utente. Pertanto, essendo pacifica l'interruzione del servizio e non essendoci alcuna prova di esimenti a favore del gestore, si ritiene che l'istante abbia dritto all'indennizzo di cui all'articolo 6 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 240,00 (6 euro/die X 20 giorni X i servizi voce e dati).

Anche in questo caso, il reclamo è stato riscontrato per facta concludentia, come risulta dal medesimo documento allegato alla memoria di Tim, non contestato dall'utente.

Le richieste di storno/rimborso possono essere accolte parzialmente: da un lato, infatti, si evidenzia che la fattura n. RM02494273 non è stata versata agli atti, cosicchè il Corecom non può effettuare sulla stessa alcuna verifica. Per quanto concerne invece la fattura di chiusura n. RM01571430, contenente addebiti connessi alla la cessazione del contratto, si evidenzia, alla luce della documentazione depositata in esito alla richiesta di integrazione istruttoria, che i costi di attivazione erano previsti dal contratto e quindi appaiono dovuti. Per quanto invece concerne le somme riguardanti le rate residue del modem, le condizioni contrattuali, al punto 4.5, prevedono che "…. ove previsto dall'Offerta, Tim invierà il Modem e gli eventuali altri prodotti (….) direttamente alla sede del Cliente", precisando che i prodotti "potranno essere forniti al Cliente in "comodato d'uso" o in "noleggio" o "in vendita", secondo quanto indicato nell'Offerta medesima". In relazione a tanto, si deve evidenziare che non risulta quali fossero le condizioni di offerta del modem, né risulta rispettata la condizione della prosecuzione della rateazione, successivamente alla chiusura del contratto, come previsto sub 2.1 "LEGGI E CONSERVA le condizioni economiche e contrattuali dell'Offerta Nuova Tim Super Mega"; in conseguenza di ciò, si ritiene che la fattura n. RM01571430 vada stornata limitatamente alla somma di euro 220 (Addebito modem TIM HUB+: n. 44 rate residue), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Non risultano, infine, addebiti riferiti a servizi successivi al passaggio al OLO del cliente.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal XX, via X X, X – X X (Perugia) per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Time SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare la fattura n. RM01571430 del 16/5/2021, limitatamente alla somma di euro 220,00 (duecentoventi) (Addebito modem TIM HUB+: n. 44 rate residue), con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa;
- versare all'istante la somma di euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento;
- versare all'istante la somma di euro 240,00 (trecento) a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda, sino al saldo.
Il rigetto delle altre domande.
Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 3 marzo 2023

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli