



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 23/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/06/2021;

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 l’istanza di [REDACTED] del 09/02/2019 acquisita con protocollo n. 0055743 del 09/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, Sig.ra [REDACTED] dichiara di aver stipulato con l’Operatore Tim S.p.A. un contratto per i servizi Voce + Fibra sulla numerazione 089445262, attivato in data 11/01/2017. Lamenta dopo pochi mesi problemi inerenti il servizio di connessione ad internet, pressoché assente o, comunque, malfunzionante. Dichiara di aver effettuato numerose segnalazioni al servizio 187 a far data dal 18.03.2017, a seguito delle quali la

problematica non veniva mai risolta. Pertanto, si vedeva costretta a far richiesta di recesso dal contratto, con disattivazione avvenuta in data 21/02/2018. Seguiva fattura n. RT00891206 di Euro 318,47, emessa il 06.3.2018, nella quale venivano addebitati costi di disattivazione ed annullamento sconti, pagata dall'istante. In data 03/04/2018 veniva emesso un rimborso di euro 109,36 riscosso dall'istante il 12/06/2018. Successivamente, in data 04/06/2018 veniva emessa dall'Operatore la fattura n. RT03066414 con ulteriore addebito di euro 220,66 per cessazione anticipata e revoca sconti. Formalizzava reclamo a TIM a mezzo PEC in data 04/06/2018, privo di riscontro. Richieste: 1. Indennizzo per malfunzionamento del servizio, ex Art. 6 Allegato A – Delibera 347/18/CONS, per Euro 1.674,00 (Euro 6 pro die, * 279 giorni, dal 18.03.2017 al 22.12.2018); 2. Indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo ex art. 12 Allegato A- Delibera 347/18/CONS, per Euro 300,00; 3. Rimborso di Euro 209,11 sulle fatture 2/2018 e 3/2018, come da seguente calcolo Euro 318,47 (Ft 2/2018) – Euro 109,36 (Importo già oggetto di rimborso); 4. Spese di procedura conteggiata in via equitativa in Euro 150,00. La richiesta complessiva dell'Istante ammonta ad Euro 2.333,11 oltre storni.

2. La posizione dell'operatore

La posizione assunta dall'Operatore Tim S.p.A., in merito a quanto esposto dall'istante, mira a difendere la correttezza del proprio operato, in particolare asserendo la assenza di responsabilità. Il gestore chiede di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate in sia in fatto che in diritto. Nelle memorie il Gestore evidenzia in particolare che: 1. L'utenza in contestazione è rientrata in Telecom in data 11.01.2017 con il servizio Tim Smart (tecnologia Fibra) con l'opzione voce casa ad € 29,90 /mese oltre ad € 3,90 /mese per 48 rate relativamente all'acquisto del modem, riconoscendo allo stesso lo sconto di benvenuto in Tim. L'utenza cessa per migrazione in data 22.12.2017; 2. Sul conto n. 2/18 vengono addebitati i costi per disattivazione linea, le 24 rate a scadere del modem nonché l'annullamento sconto per cessazione anticipato, quest'ultimo riaccreditato per errore sul conto 3/2018, per poi essere nuovamente addebitato sul conto giugno/2018; 3. Gli addebiti relativi al costo per disattivazione linea, sono legittimi in quanto corrispondono esattamente ai costi sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione. La stessa correttezza è rivendicata sull'annullamento dello sconto, posto che l'Utente non ha rispettato la durata contrattualmente prevista prima di poter recedere; 4. Sull'addebito delle rate a scadere del modem l'Operatore evidenzia che lo stesso era previsto con pagamento rateale da contratto e che l'Utente non ha provveduto alla restituzione. 5. Per quanto riguarda i disservizi tecnici lamentati, l'Operatore evidenzia che dalla lettura del retro –cartellino allegato all'istanza, si evidenzia una sola segnalazione di malfunzionamento, evasa nei tempi previsti dalla normativa. 6. L'Operatore dichiara che è presente una morosità pari ad € 220,66.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. PUNTO 1.



Indennizzo per malfunzionamento del servizio Nel merito l'istante lamenta: "Alcuni mesi successivi all'attivazione emergevano i primi problemi inerenti il servizio di connessione ad internet, pressoché assente o, comunque, funzionante in maniera tale da impedire una stabile e duratura connessione al servizio. A far data dal 18/03/2017 la scrivente iniziava ad inoltrare numerose segnalazioni al servizio clienti 187 affinché venisse risolto il guasto. Nonostante le numerose segnalazioni, il servizio Internet non veniva più correttamente e funzionalmente ripristinato, (OMISSIS)...". L'Operatore, sul punto, nelle sue memorie dichiara che "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 nel periodo oggetto di contestazione è presente un solo TT evaso 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 altre segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo." Alla luce dell'istruttoria svolta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. In primis si evidenzia che la descrizione dei fatti portata dall'Utente risulta essere generica e non supportata da adeguata documentazione, tanto da non permettere in questa sede di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine agli indennizzi richiesti. La Delibera Agcom 3/11/CIR, in materia di malfunzionamento, ha stabilito che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Dalla documentazione acquisita agli atti, l'Utente segnala genericamente l'esistenza di reclami telefonici, non presentando alcun tracciamento di segnalazione verbale, né identificativi del codice dell'Operatore. Di tali reclami non si ha evidenza neppure dal retro-cartellino prodotto dalla convenuta TIM S.p.A. nelle proprie memorie difensive, la quale attesta l'esistenza di una sola segnalazione. Altrettanto, non risultano reclami scritti inoltrati all'operatore in relazione agli asseriti "notevoli disservizi" lamentati. Agli atti risulta esclusivamente una lettera di "Contestazione Fattura N. RT 03066414", prodotta dallo Studio Legale Rinaldi in data 04.07.2018, e dunque a recesso dal contratto già ampiamente lavorato



dall'Operatore, come da dichiarazione dell'Utente, che indicava nelle proprie memorie come data di disattivazione il giorno 21.02.2018. Sul punto corre l'obbligo di evidenziare che la proposizione di un reclamo in merito ai disservizi lamentati avrebbe posto l'operatore nelle condizioni di potere provvedere alla risoluzione degli stessi e/o all'eventuale attivazione di ulteriori adempimenti contrattuali previsti. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall'Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l'utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all'operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione". Ciò posto, nel merito, giova chiarire che l'oggetto della presente disamina s'incentra sulla lentezza della connessione ad internet- FIBRA - inferiore ai parametri garantiti dall'operatore e sui malfunzionamenti riscontrati nella fruizione del servizio stesso. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla Delibera Agcom 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 ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della Delibera Agcom 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 Agcom 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. Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale "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". Nel caso di specie, l'utente non ha fornito, in questa sede, la certificazione richiesta (Cfr. ex multis, Delibera n. 75/2020/Corecom

Toscana). Da ultimo, si evidenzia come l'Istante non abbia neppure prodotto una richiesta di provvedimento cautelare d'urgenza – tramite la proposizione di Modello GU5. Per quanto rappresentato la richiesta di cui al Punto 1) non può trovare accoglimento.

PUNTO 2. Indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo (PEC del 04/06/2018)

La richiesta di parte istante risulta accoglibile, per le seguenti motivazioni. Sul punto, giova richiamare l'art. 12 comma 1, del Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), nel quale è stabilito che "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di Euro 300,00" ed altresì il comma 2 del predetto articolo il quale dispone che "L'indennizzo di cui al comma 1 è computato anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio". Dall'istruttoria, risulta il reclamo scritto del 04 giugno 2018 ad opera del legale di parte, in cui si contestava la Fattura RT 03066414, per addebiti asseriti come non dovuti, oltre che la scarsa o assente fruizione del servizio internet. L'Operatore non allega nelle memorie difensive la risposta al reclamo qui citato, né ne fa menzione nella memoria difensiva prodotta. Ne consegue che il reclamo risulta inesitato per quanto riguarda le contestazioni dell'istante e, dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo". Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo da computarsi nella misura massima di euro 300,00.

PUNTO 3. Rimborso di Euro 209,11 sulle fatture 2/2018 e 3/2018

La richiesta di parte istante risulta accoglibile, per le seguenti motivazioni. Nell'istanza di definizione l'utente ha dichiarato di aver esercitato il diritto di recesso in conseguenza dei ripetuti disservizi occorsi sulla linea fissa e segnatamente per i problemi della "connessione ad internet, pressoché assente o, comunque, funzionante in maniera tale da impedire una stabile e duratura connessione al servizio." Successivamente all'avvenuto recesso, effettuato per i lamentati malfunzionamenti, TIM S.p.A. emetteva la fattura di chiusura riportante i costi per disattivazione linea, rate del modem a scadere e annullamento sconto per recesso anticipato. In merito a quest'ultimo (annullamento sconto per cessazione anticipata) l'Operatore dichiara che per un mero errore amministrativo lo stesso risulta riaccreditato sul conto n. 3/18 e l'importo negativo di € 109,36 risulta incassato in data 12.06.2018, per poi essere nuovamente addebitato legittimamente sul conto Giugno 2018. Nel caso di specie deve rappresentarsi che l'operatore non ha indicato, in modo chiaro e trasparente, nella documentazione prodotta inerente l'utenza de quibus quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevedeva offerte promozionali e vincoli di durata. In particolare, deve evidenziarsi che, sulla base quanto prodotto in atti, non è dato sapere se tali costi siano stati accettati dall'utente. Non è stato infatti prodotto dalle Parti il contratto originario – da cui discendono le obbligazioni vicendevoli. Giova sul punto richiamare la previsione di cui alla Legge 4 agosto 2017, n. 124, (cosiddetta "Legge



concorrenza”), che integra la disciplina sui costi di recesso inizialmente prevista dal “Decreto Bersani”, confermando il principio generale secondo cui non possono essere imputate all’utenza “spese non giustificate da costi degli operatori”, specificando che le spese di recesso devono essere “commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio” e che ha previsto - per i contratti che prevedono offerte promozionali - una durata non superiore a 24 mesi con costi per il recesso anticipato “equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta”. Inoltre, la Legge concorrenza ha previsto che le spese di recesso siano “rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”. Orbene, nel caso di specie, non è provato da parte dell’Operatore di aver reso edotto l’Utente dei costi che avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso anticipato, per la carenza documentale richiamata. Ben avrebbe potuto l’Operatore, per sostenere la correttezza del proprio operato, allegare oltre le fatture di addebito dell’epoca, anche il relativo contratto di fornitura. Lo stesso ragionamento può essere effettuato per quanto concerne l’addebito delle rate modem residue e non pagate, contestate dall’istante che – nel dettaglio - dichiara nelle sue memorie che :“non rammenta di aver acquistato il modem in questione né ricorda che la consegna dello stesso, vuoi a titolo oneroso vuoi a titolo gratuito, fosse contrattualmente prevista”. Si richiama a tal proposito l’articolo 4, comma 1, lettera a) della Delibera 348/18/CONS “Nel caso in cui i fornitori di servizi di accesso ad Internet forniscano servizi integrati di accesso ad Internet e/o di connessione alla rete tramite offerte in abbinamento con l’apparecchiatura terminale, prevedendo modalità di offerta del terminale a titolo oneroso, essi sono tenuti a evidenziare separatamente modalità e condizioni di offerta. In particolare: a) il contratto di fornitura indica i costi di installazione e le modalità di fatturazione, il numero e il valore delle rate di noleggio e l’eventuale opzione di riscatto del terminale alla scadenza o il prezzo di acquisto della proprietà del terminale in unica soluzione, dando evidenza separata, anche nei documenti di fatturazione, dei costi sottostanti al valore del bene rispetto a quelli dei servizi di installazione, assicurazione, manutenzione, assistenza ..(OMISSIS)...” Appare dunque evidente che – nel caso in esame – nessuna delle predette specifiche ed evidenze è stata presentata dall’Operatore Tim S.p.A., il quale si richiama genericamente alla normativa di settore, senza il dettaglio dei costi di acquisto modem o di noleggio dello stesso. Per tali motivi, si accoglie la richiesta di parte istante, di restituzione dell’importo di Euro 209,11 oltre lo storno delle fatture n. 2 e 3/2018. PUNTO 4. Spese di procedura. Infine, per quanto attiene alle spese della procedura, si ritiene non accoglibile la richiesta presentata da parte istante. Nel merito, è necessario tener conto della totale gratuità del procedimento di conciliazione azionato e della non obbligatorietà della assistenza di legale di parte. Si ritiene pertanto che la scelta di dare mandato ad un professionista che possa agire a tutela degli interessi dell’Utente – quand’anche assolutamente legittima – non possa ricadere quale onere sul Gestore.

DELIBERA



Articolo 1

1. 1. Il Corecom Campania accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti dell'operatore TIM S.p.A. nei termini sopra evidenziati. 2. In particolare, l'Operatore TIM S.p.A. è tenuto a corrispondere, a mezzo bonifico bancario, il pagamento della somma complessiva di Euro 509,11 come di seguito dettagliata: a) Euro 300,00, per la mancata risposta al reclamo del 04/06/2018, ai sensi dell'Art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi; b) Euro 209,11, quale rimborso per costi di recesso sostenuti e non dovuti come da premessa. Tali somme saranno corrisposte all'Utente a mezzo bonifico bancario sul c/c dell'istante indicato in piattaforma Conciliaweb, entro 120 gg. dalla data di notifica del provvedimento. L'Operatore è altresì tenuto allo storno dell'insoluto relativo le fatture emesse n.ri 2 e 3/ 2018, fino al completamento del ciclo di fatturazione. Infine l'Operatore TIM S.p.A. si obbliga al ritiro della pratica di recupero crediti, a propria cura e spese, laddove incaricata, con riferimento alle somme oggetto di storno.

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Visto: Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio