



**DELIBERA N. 4/2022**

████████████████████ / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/69095/2019)

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/02/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

VISTO l'accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

VISTA la convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*";



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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 16/01/2019 acquisita con protocollo n. 0017060 del 16/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in riferimento all’utenze telefoniche business n. [REDACTED] e n. [REDACTED], mediante formulario GU14, acquisito al protocollo n.0017060 in data 16/01/2019, ha lamentato il malfunzionamento del servizio adsl e un’ingiustificata fatturazione a seguito della cessazione del vincolo contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a) di aver sottoscritto con l’operatore TIM S.p.A “Nel luglio 2013 un contratto per la fornitura di 2 SHDSL 2m con collegamento VPN tra le 2 sedi ( Gioia del Colle e Policoro) per la trasmissione dei dati richiesti dal proprio gestionale”.
- b) “Dopo mille peripezie dei tecnici per attivare il servizio, quest’ultimo non è mai entrato in servizio a pieno in quanto la connessione era lentissima, andava a singhiozzo ed era quasi sempre bloccata.
- c) Di aver effettuato “numerosi reclami sia al numero dedicato, sia con pec che con a/r fino al 07/07/2014 data in cui ha chiesto cessazione del servizio e restituzione apparecchi, consigliato anche dagli operatori stessi che gli confermavano che mancando addirittura l’adsl in zona era praticamente impossibile che il servizio funzionasse”.



d) “Dopo 4 anni riceveva da parte di Tim una fattura riepilogativa di costi in luogo di una nota credito per le fatture non dovute arrivate dopo la cessazione”.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

i) “annullamento totale della fattura n.XT00000369 DEL 06/02/2018 ed eventuali fatture per interessi e spese accessorie”;

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria deposita in data 22.03.2019 (prot. 0126587), in merito all'istanza di definizione ha rilevato “Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, l'assenza richieste di assistenza tecnica relativamente alle utenze telefoniche n. [REDACTED] e [REDACTED], con le quali l'istante lamentava lentezza adsl.

A partire dal mese di ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa.” Ha osservato che: “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).

Del resto parte istante, nel caso de quo, non ha provato di aver inviato le risultanze di rilevazione Ne.Me.Sys, infatti ha solo allegato agli atti tale risultanza senza darne prova dell'invio alla società convenuta. Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://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”. Ha puntualizzato che “Dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati.

Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo



(Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico”.

Ha aggiunto che “in merito ai guasti inerenti la linea telefonica, proprio per garantire un tempestivo ripristino di eventuali disservizi la società convenuta fornisce agli utenti un servizio telefonico attivo 24 ore su 24 a cui poter segnalare i guasti. Tale possibilità è conosciuta dagli utenti in quanto espressamente indicata nell’art. 7 delle C.G.A. “Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24” ed inoltre tale articolo stabilisce che la “Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi delle rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”.

Dalla lettura di tale articolo si evidenzia come la mancanza di reclami esime l’operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica. Orientamento, quest’ultimo, confermato da diverse delibere AGCOM (69/11/CIR; 9/12/CIR; 34/12/CIR; 38/12/CIR;113/12/CIR127/12/CIR; 130/12/CIR) le quali hanno affermato che: “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione Tale posizione è stata convalidata anche da recentissime determina n. 64/16- 73/16- 79/16 – 395/16- 42/18 emessa dal Co.Re.Com Calabria con le quale ha confermato, accogliendo le eccezioni sollevate dalla Telecom Italia S.p.A., che la mancanza di reclami esime la società convenuta da ogni tipo di responsabilità, e pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto all’utente”.

Infine, ha rilevato che “Le utenze in contestazione risultano cessate in data 18.02.15 (utenza [redacted]) ed in data 20.04.15 (utenza n. 080/13517825), lasciando scoperti vari conti telefonici per un totale complessivo di € 10.406,26. Tale morosità risulta in parte riaccreditata sulla fattura n. 2/18 relativa all’utenza n. [redacted]. Il riaccredito effettuato risulta essere conforme alla normativa vigente e legittimo in quanto eseguito in ottemperanza all’art. 19 comma 4 delle C.G.A.: “ Fermo restando l’applicazione delle penali di cui al presente articolo, al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Telecom il cliente intestatario di più contratti autorizza Telecom Italia S.p.A. a rivalersi delle somme di cui sia risultato moroso sugli altri abbonamenti relativi ai servizi disciplinati dalle presenti condizioni generali”. Ha, pertanto, eccepito l’infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L’istante con memoria di replica acquisita al prot. n. 0140631 in data 01.04.2019, ha dichiarato che dei “due siti da collegare uno era servito “benino” da adsl e l’altro con adsl completamente insoddisfacente come da reale situazione ancora esistente, oggi visibile da qualsiasi sito specializzato nell’ analisi della velocità adsl”. In merito, poi, al malfunzionamento della linea, ha precisato, di aver effettuato nel novembre-dicembre 2013 “varie telefonate al servizio dedicato e al servizio generale TIM per guasti e blocchi continui”. Ha specificato, le date in cui si sono verificati le interruzioni della linea “blocco

segnalato al servizio con interventi (08.02.2014; 05.03.2014; 25.03.2014; 08.04.2014; 20.06.2014; 07.01.14).

Inoltre, ha precisato che la cessazione delle utenze sarebbe avvenuta con raccomandata a/r del 07.07.2014 come da documentazione allegata e non come diversamente dichiarato dal gestore TIM, in data 18.02.2015 e 20.04.2015. Ha aggiunto che è presente agli atti una comunicazione del 04.05.2015 in cui ribadisce che la cessazione è stata effettuata con raccomandata a/r e che ciononostante, Tim continua ad emettere fatturazione. In data 17.03.2015, in seguito alla raccomandata a/r del 12.01.2015, veniva redatto verbale ritiro apparecchiature. Ha concluso, chiedendo lo storno della fattura, atteso che il servizio clienti lo aveva rassicurato di non avere più nulla a pretendere. Tuttavia dopo 4 anni il gestore gli ha richiesto la regolarizzazione della propria posizione.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In merito al lamentato malfunzionamento della linea internet relativa alle utenze [REDACTED] e [REDACTED], occorre rilevare che questo, si sostanzia essenzialmente nella lentezza della navigazione con cadute di linea. Orbene in ordine alla problematica della lentezza del servizio Adsl, si deve evidenziare che la delibera Agcom n. 244/08/CSP prevede 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. 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, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione, a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Tuttavia, l'articolo 8, comma 6, della detta delibera prevede espressamente che "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, la parte istante, pur avendo, a suo dire, presentato dei reclami, non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys al fine di dimostrare la velocità di collegamento alla rete inferiore ai parametri pattuiti. In ogni caso l'istante dopo aver inoltrato i reclami, in mancanza di ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni, avrebbe potuto solo recedere dal contratto, secondo quanto previsto dalla normativa. Dunque alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore e non può essere corrisposto alcun indennizzo, in quanto la lentezza della navigazione, come già evidenziato, non determina il diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo, ma solo la possibilità di recesso senza penali. (Cfr. Corecom Abruzzo Delibera n. 39/2019 e n. 37/2021).

A ciò si aggiunga che, in merito alle segnalazioni delle interruzioni e malfunzionamento della linea adsl, nel caso di specie, l'istante non ha assolto al proprio onere probatorio, non risultando, a supporto di quanto richiesto, documenti che comprovano l'avvenuto invio di reclami. In particolare, si evidenzia, che riguardo ai periodi di sospensione dedotti dall'utente (08.02.2014; 05.03.2014; 25.03.2014; 08.04.2014; 20.06.2014; 07.01.14) nessun reclamo risulta essere stato documentato. In realtà di questa e delle ulteriori asserite segnalazioni all'operatore non vi è traccia al fascicolo. Ebbene, l'utente afferma di avere presentato numerosi reclami telefonici: tuttavia, in questi casi l'operatore indica un codice al fine di tracciare il reclamo che, nella specie, non viene indicato dal cliente. Si ribadisce che l'onere di provare l'invio del reclamo incombe sull'utente.

In particolare, assume portata dirimente la circostanza che, agli atti del procedimento, non risulta alcun reclamo con cui l'istante abbia contestato tempestivamente il mancato funzionamento delle utenze chiedendone il ripristino. Sul punto la delibera AGCOM n. 52/2016, richiamando la delibera AGCOM n. 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, statuisce "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."

In tale contesto, deve quindi ritenersi che l'operatore TIM, nel caso di specie, non è stato messo in grado di accertare l'eventuale disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad esso la responsabilità di eventuali malfunzionamenti. Tali principi sono stati più volte affermati dalla giurisprudenza dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Per questo motivo non si ritiene fondata la



richiesta di storno delle fatture emesse dal gestore nell'arco temporale interessato dal rapporto contrattuale.

La richiesta di storno della fattura n. [REDACTED] 2° 2018 (periodo dicembre - gennaio) viene invece accolta limitatamente agli importi fatturati post recesso ed alla luce delle considerazioni che seguono. Dall'istruttoria condotta è emerso, come dato non contestato dall'operatore e pertanto pacifico, che la parte istante abbia mediante raccomandata a/r del 07.07.2014 comunicato a TIM S.p.A la volontà di cessare le utenze sopra richiamate. A fronte di tale manifestazione di volontà, reiterata con reclamo del 12.01.2015, non è seguita la gestione del recesso da parte dell'operatore nei tempi previsti dalla normativa. Come da costante orientamento (ex multis, Corecom Emilia-Romagna determinazione n. 6/12), l'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso, con la conseguenza che deve essere riconosciuto il diritto di quest'ultimo allo storno e/o rimborso delle fatture riferite al periodo successivo a tale termine.

Nel caso di specie, la prima comunicazione di recesso rivolta al gestore porta la data del 07/07/2014 e, risultando pervenuta all'indirizzo del destinatario alla data del 15/07/2014, avrebbe dovuto comportare la risoluzione del contratto nei 30 giorni successivi, entro il 15/08/2014. In realtà, da quanto dichiarato dal gestore le utenze [REDACTED] e [REDACTED] sono state cessate rispettivamente in data 18.02.2015 e 20.04.2015. Stante, tuttavia, la mancata allegazione delle fatture emesse post recesso, si dispone lo storno degli importi fatturati in un'epoca successiva a quella di efficacia del recesso e relativi unicamente a servizi imputati al periodo che va dal 15.08.2014 in poi e concernenti le utenze [REDACTED] e [REDACTED].

Tale precisazione si rende necessaria in quanto, oltre alla circostanza mai smentita dall'utente di un insoluto a suo carico, la fattura oggetto di contestazione (n. [REDACTED] del 06/02/2018) riporta semplicemente degli importi dovuti sotto la dicitura "conto non pagato per numero [REDACTED] e [REDACTED]" con indicazione del numero e anno della fattura senza tuttavia specificare l'esatto periodo di somministrazione. Relativamente ai costi di recesso, l'art. 1, comma 3, del decreto n. 7/2007, come convertito e, in seguito, modificato dalla legge n. 124/2017, prevede che 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".

Si richiamano le Linee Guida del 2 luglio 2007 e l'uniforme orientamento seguito da Agcom nei propri provvedimenti e confermato dal giudice amministrativo, per cui i costi che l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo principi economici di causalità e pertinenza. Tali costi sono presentati dagli operatori per la verifica alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità e sono pubblicati, ai sensi



della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche. I relativi link sono disponibili anche sul sito dell'Autorità nella pagina dedicata a Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche.

In relazione al caso in esame, si rileva che, per quanto riguarda TIM, risulta in tal senso pubblicato un costo di 35,18 euro per la disattivazione del servizio voce e/o dati a seguito di migrazione. Per quanto invece concerne l'inadeguatezza del servizio ADSL, l'eventuale deposito del certificato Ne.me.sys., avrebbe comportato la sola possibilità per l'utente di recesso senza penali ma non lo avrebbe comunque esentato dai costi di disattivazione per tutto quanto sopra già specificato. (cfr. Corecom Emilia Romagna – Delibera n. 180/2019).

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 16 gennaio 2019 dalla società [REDACTED] nei confronti di TIM S.p.A., l'Operatore è tenuto a:

- stornare gli importi fatturati in un'epoca successiva a quella di efficacia del recesso e relativi unicamente a servizi imputati al periodo che va dal 15.08.2014 in poi, concernenti le utenze [REDACTED] e [REDACTED]
- 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. E' 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.

Potenza, 04/02/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra