

**DELIBERA N. 26/2020**

**XXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/61498/2018)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 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 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. 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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di XXXXXX del 22/12/2018 acquisita con protocollo n. 0240350 del 22/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Il Sig. XXXXXX, titolare di un contratto di utenza privata con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi internet adsl, lamentava una eccessiva lentezza del servizio sin dall'inizio dell'attivazione con l'offerta "Internet senza limiti". Nel corso degli anni l'utente attivava diverse tipologie di contratto sperando che la connessione internet potesse migliorare. Dichiarava di aver più volte segnalato tale problema all'operatore che rispondeva dipendesse dal sovraccarico della linea. A causa della connessione insoddisfacente, l'utente decideva di disdire sia la linea fissa che internet adsl, nel febbraio 2018. Con formulario UG, datato 31.05.2018, nei confronti di TIM S.p.A. si è rivolto al Co.re.com. Basilicata chiedendo che non gli fossero addebitati i costi di disdetta e gli fossero riconosciuti gli indennizzi dovuti per parziale ed insoddisfacente fornitura del servizio adsl non conforme al minimo standard. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 26.09.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 22.12.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. Basilicata ove riportava i fatti di cui al formulario UG, specificando che sin dall'attivazione nel 2010 lamentava l'eccessiva lentezza del servizio e che, nella speranza di migliorare la velocità di connessione, l'ultima offerta attivata su proposta della TIM fosse la "TIM SMART". Nell'istanza di definizione, il Sig. XXXXXX ha chiesto: i) l'indennizzo ex art. 6 comma 2 All. A alla delibera n. 347/18/CONS;

### **2. La posizione dell'operatore**

TIM S.p.A., ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 14.03.19, nella quale ha dichiarato che l'utente avrebbe dovuto tramite il sistema Ne.Me.Sys verificare la qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa ed, eventualmente, presentare reclamo in conformità a quanto previsto dall'art 8 della Delibera 244/08/CSP. Ha altresì affermato che non risultano presentati reclami scritti dall'utente e che, anche dei supposti reclami telefonici, non sono stati forniti dettagli atti a renderne la verosimiglianza. Infine, evidenziando anche che l'utenza in questione è stata cessata a marzo 2018 lasciando insoluto il conto di maggio di € 113,22, ha chiesto il rigetto dell'istanza dell'utente poiché non vi sono responsabilità contrattuali della TIM. L'istante nella memoria del 16.03.19, ha asserito che la TIM non può pretendere il pagamento della fattura di maggio poiché emessa oltre 30 giorni dopo la disdetta e che, anzi, l'aver continuato ad erogare il servizio comporta il diritto per l'utente ad un indennizzo per servizio non richiesto. Ha, inoltre, precisato di aver lamentato telefonicamente la lentezza della connessione internet in più occasioni indicando le date dei reclami ed integrando e riformulando, infine, le proprie richieste (storno della fatturazione successiva alla disdetta, indennizzo per erogazione di servizio non richiesto,

indennizzo per malfunzionamento di servizio e indennizzo per violazione degli oneri informativi).

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

La controversia in esame verte principalmente sulla problematica della velocità del collegamento alla rete, in relazione alla quale vige, per espressa previsione dell'articolo 7, comma 3, della delibera Agcom n. 244/08/CSP, l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. Dal mese di ottobre 2010, il sistema Ne.Me.Sys, realizzato da Agcom, consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale ed è questa l'unica certificazione - approvata da Agcom - atta alla verifica della connessione internet. L'articolo 8, comma 6, della predetta delibera Agcom 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". Nella fattispecie in esame risulta che l'utente non abbia avviato, preventivamente all'istanza di definizione, la procedura di verifica della qualità del servizio adsl, come sopra delineata, al fine di ottenere una misurazione "certa e personalizzata" della propria velocità di navigazione, con valore probatorio, ma abbia prodotto invece le videate della rilevazione eseguita a mezzo speedtest. Per quanto precede, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, non può essere accolta. Per quanto concerne la richiesta di storno della fatturazione successiva alla disdetta, l'istante prova di aver esercitato il proprio diritto di recesso dal contratto di abbonamento, a mezzo nota inviata via pec in data 11.02.18. Pertanto, in applicazione dei termini previsti dall'articolo 1, legge n. 40/2007 - ovvero entro il termine massimo di trenta giorni successivo alla disdetta - ogni fattura emessa da TIM successivamente al 13.03.2018 deve essere considerata illegittima. Dalla documentazione prodotta dall'operatore risulta emessa un'ultima fattura a carico dell'utente, in data 4.05.2018, la n. RXXXXXX75, nella quale sono riportate telefonate effettuate dall'utente nell'aprile 2018. Ciò prova la mancata lavorazione nel termine dei 30 giorni della disdetta da parte di TIM e, pertanto, la fattura dovrà essere stornata. Mentre non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti poiché in tali casi è previsto il solo storno o rimborso delle fatture successive alla disdetta, non rinvenendosi nella corresponsione continuata del servizio disdettato un'ipotesi di danno indennizzabile.

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXX, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 4.12.18 dal Sig. XXXXX, l'operatore TIM S.p.A. è tenuto a: 1) stornare la fattura n. RXXXXXX675 del 4.05.2018.

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.  
Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

