

DELIBERA N. 204/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**R. Sxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/465200/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di R. Sxxx del 12/10/2021 acquisita con protocollo n. 0404313 del 12/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La controversia verte, nella ricostruzione fornita dall’istante, sulla mancata attivazione di un piano differente da quello attualmente operativo sulla linea 06.336xxxxx. A tal proposito l’istante assume di aver ottenuto dal Corecom Lazio un accordo positivo di conciliazione datato 2.09.2019, a mezzo del quale otteneva – tra le altre – uno storno parziale dell’insoluto, un bonus in fattura, nonché un intervento tecnico gratuito presso l’abitazione dell’istante al fine di verificare la possibilità di attivare offerte commerciali diverse da quelle attualmente in vigore tra le parti. L’utente precisa che il motivo dell’omesso cambio di piano tariffario, nonché dell’omessa lavorazione di un subentro nei confronti di altro componente della famiglia, risiedeva: “nel ritardo con cui TIM ha archiviato la precedente conciliazione del 2 Settembre 2019”. Anche per tali motivi, in uno alla eccessiva onerosità dell’offerta commerciale applicata, l’istante sospendeva i pagamenti e la TIM procedeva al distacco dell’utenza, a fronte l’intervenuta morosità. In sede di repliche, l’istante depositava un ulteriore documento dove argomentava in modo più approfondito i fatti per cui è causa; in particolare – ed in estrema sintesi – precisa che, a seguito dell’intervento tecnico presso la propria abitazione, la TIM riteneva di non poter applicare un piano tariffario differente (ovvero della FIBRA) e ciò a causa dell’inesistenza di un collegamento diretto della propria abitazione con i cavi ottici. Depositava altresì certificazione Ne.Me.Sys. a riprova dell’eccessiva lentezza, al di sotto degli standard minimi garantiti dalla normativa, della rete dati. Alla luce di quanto sopra richiedevano: i. “il ricalcolo delle passate bollette applicando le nuove tariffe”; ii. l’attivazione di un nuovo contratto da scegliersi tra le offerte commerciali proposte dal Gestore; iii. la realizzazione, a stretto giro, dell’allaccio della fibra 1Gb/s alla propria abitazione; iv. la voltura della linea a nome di Stefano Palchetti, coniuge dell’istante; v. l’immediato ripristino del servizio, interrotto da TIM per morosità.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva con memoria difensiva di parte l’operatore TIM, contestando l’infondatezza della domanda avversaria per eccessiva genericità nella descrizione dei fatti e per l’assenza di allegazioni probatorie in punto di storno. In merito alla omessa applicazione del piano tariffario richiesto, precisa che la proposta di cambio contrattuale

deve sempre essere approvata da TIM e dalla stessa anticipatamente verificata, anche in termini di fattibilità e compatibilità con la tecnologia della rete. Pertanto, eccettiva che solo a fronte di una richiesta validamente pervenuta a TIM e dalla stessa espressamente approvata, sarebbero insorti in capo all'operatore le obbligazioni contrattuali che la impegnano all'adempimento. Concludeva pertanto insistendo per il rigetto della domanda avversaria e rilevando che le fatture emesse sono tutte corrette e legittime e come tali dovranno integralmente restare a carico dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate.

i. La domanda di ricalcolo delle fatture in applicazione di un piano tariffario differente (e più conveniente), in applicazione di quanto asseritamente stabilito nel pregresso verbale di conciliazione del 2.09.2019 è inammissibile. Ed invero, sul punto, l'utente lamenta che il motivo dell'omesso cambio di piano tariffario, nonché dell'omessa lavorazione di un subentro nei confronti di altro componente della famiglia, risiede: "nel ritardo con cui TIM ha archiviato la precedente conciliazione". Tuttavia, costituisce un vero e proprio errore procedurale dell'istante quello di contestare in questa sede il mancato rispetto dell'accordo conciliativo rivendicandone l'applicazione, in quanto il verbale costituisce – ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b) della L. 481/1995 – titolo esecutivo degli impegni in esso assunti, rivendicabili in sede giudiziaria ordinaria. Di conseguenza l'intestato Corecom, non ha alcuna competenza per far eseguire il verbale conciliativo, il quale viceversa potrà essere azionato solo ai sensi degli artt. 474 e ss. del codice di procedura civile.

ii. Per le medesime considerazioni, oltre per quelle che verranno infra specificate, neppure risulta ammissibile la domanda di attivazione di un nuovo contratto fibra con connessione più efficiente e, comunque, a condizioni economiche più vantaggiose per l'utente, ovvero

iii. di ordinare al Gestore l'allaccio diretto della propria abitazione alla fibra ottica. Sul punto, infatti, si precisa che le richieste di cui sub ii) e iii) sono del tutto estranee alla cognizione del presente procedimento, poiché l'Organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore all'applicazione di un piano tariffario diverse, ovvero all'esecuzione di lavori sulla propria rete. Ed invero, solo a fronte di una richiesta validamente pervenuta al Gestore che sia dalla stessa espressamente approvata, insorgono in capo all'operatore le obbligazioni contrattuali che la impegnano all'adempimento. In mancanza di tali presupposti, invece, alcun obbligo grava sulla comparente. L'utente in merito al cambio piano tariffario, non solo non allegava una proposta sottoscritta per accettazione o un'altra prova idonea dell'insorto vincolo contrattuale, bensì specificava espressamente che la TIM non intendeva cambiare l'offerta, attesi i verificati impedimenti tecnici all'attivazione. Solo per un dovuto obbligo di completezza, si precisa che la rivendicata eccessiva lentezza della rete dati, sotto gli standard minimi richiesti dalla normativa vigente – seppur adeguatamente comprovata dalla produzione di certificazione Ne.Me.Sys. – neppure è fattispecie di per sé idonea a determinare un precipuo

inadempimento in capo al Gestore, con il relativo obbligo di pagare un indennizzo all'utente. Ed infatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS 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". Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente. Nel merito, si ritiene di non poter accogliere la richiesta sub iv. in quanto, la fattispecie non è specificamente prevista nel Regolamento sugli indennizzi e neppure è assimilabile per analogia ad altro disservizio. Ed infatti, in assenza di un obbligo contrattuale al subentro, lo stesso non costituisce un preciso inadempimento contrattuale in capo all'operatore, in quanto nelle Condizioni Generali di Contratto non è previsto alcun termine per l'espletamento delle richieste di voltura. In ultimo, la domanda di ripristino del servizio è improcedibile nella presente sede definitoria della controversia. La suddetta richiesta di riattivazione della linea, infatti, può essere oggetto solamente di istanza di provvedimento temporaneo, ex art. 5 all'all. A DEL 353/19/CONS, da formalizzarsi a mezzo modulo GU5 nel portale conciliaweb dell'intestato Organo, secondo la procedura prevista dalla citata delibera.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza proposta dalla Sig.ra R. Sxxx nei confronti della società TIM SpA per le motivazioni di cui in premessa.
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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to