

DELIBERA N. .406

**A. Pxxx / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/191775/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del XX/XX/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 A. Pxxx del 20/10/2019 acquisita con protocollo n. 0459562 del 30/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, cliente della Soc. Tim S.p.a., esponeva di essere stato in possesso, in un periodo precedente al 3.12.2015, di un contratto telefonico fisso + mobile con Vodafone con il numero 0655xxx. In tale data l’istante avrebbe deciso di sottoscrivere un’offerta Tim, sempre fisso + mobile, facendo al contempo richiesta per la portabilità di entrambi i numeri. L’istante riceveva la nuova Sim i primi giorni del mese di gennaio 2016 e l’attivazione sarebbe dovuta avvenire intorno al 13.1.2016, interrompendo così la funzionalità della precedente Sim Vodafone, ma così non avveniva. Il Sig. Pxxx, sostiene pertanto di aver sollecitato più volte una pronta attivazione, anche per interrompere il contratto in essere con Vodafone di cui pagava la parte relativa ad una linea mobile, non più utilizzabile. In data 20.4.2016, l’operatore comunicava che l’offerta stava per essere attivata, cosa che, a detta dell’istante, non sarebbe mai avvenuta. Dopo un po' di tempo l’istante sarebbe stato contattato nuovamente da un operatore Tim che lo informava che i tempi si erano allungati troppo ed avevano annullato la procedura di attivazione, in quanto non riuscivano a “prendere” il numero da Vodafone. Pertanto, l’operatore Tim avrebbe proposto di riavviare una procedura con la stessa offerta, senza mantenere la numerazione preesistente. L’istante avrebbe accettato riluttante all’idea di perdere il precedente numero, solo nella speranza di smettere di pagare le spese extra derivanti dal passaggio in corso. Il servizio veniva attivato in data 16.6.2016 ed il collegamento della tariffa mobile veniva effettuato in data 18.6.2016. Nel periodo autunnale, l’istante si vedeva però costretto a segnalare problemi di connettività altalenante che sarebbero proseguiti sino a tutto il 2017. All’inizio del 2018 i problemi si aggravavano ulteriormente con una connettività quasi del tutto assente, con la presenza di una linea internet che sarebbe passata, “via via, da poche ore consecutive e 30/40 disconnessioni al giorno, ad ormai pochi minuti frastagliati da una quantità di disconnessioni non più numerabile”. Su consiglio del centro assistenza, l’istante provava anche a posizionare il modem nei pressi dell’ingresso della linea telefonica della sua abitazione, in modo da minimizzare i disturbi sul cavo telefonico che passava nell’appartamento, che era sicuramente la causa dei problemi. Nel frattempo, l’istante si vedeva costretto ad utilizzare connessioni mobili, aggiungendo ulteriori costi a quelli già sostenuti. Stando a quanto assunto dall’istante, l’ultimo tecnico Tim avrebbe affermato che il problema derivava da disturbi riguardanti le reti in fibra e che la situazione poteva solo peggiorare. L’istante decideva

allora di contattare direttamente l'amministrazione Tim nel tentativo di convertire la linea Adsl a fibra, ma anche in questo caso, non riusciva a trovare un compromesso accettabile (la tariffa proposta personalmente al Sig. Paolucci, in quanto cliente che aveva sempre pagato e che non aveva contenziosi) era di Euro 200,00 annui, vale a dire più cara rispetto a chi doveva attivare una nuova linea e per di più, con un contratto vincolante per 4 anni. L'istante chiedeva allora di essere contattato dal settore commerciale, ma nessuno prendeva contatto con il Sig. Pxxx. All'udienza del 9.10.2019, le parti formulavano le proposte di componimento; Tim S.p.a. non accoglieva le avverse richieste. Si concludeva così il procedimento per l'esperimento del tentativo di conciliazione e si dava atto che le parti non raggiungevano alcun accordo. All'udienza del 29.1.2020, nell'ambito del contenzioso, il gestore Telecom S.p.a., per mero spirito conciliativo e senza assunzione di responsabilità, riconosceva un indennizzo di complessivi Euro 1300,00 che però l'utente rifiutava. Il responsabile per l'effetto, preso atto dell'impossibilità di addivenire ad una soluzione transattiva, rimetteva gli atti al Collegio. L'utente quindi chiedeva: "la liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero telefonico dopo 6 mesi di ritardo della portabilità dello stesso numero rimasto invariato in questa casa da decenni, per questa situazione chiedo Euro 1500,00 di rimborso (Euro 100,00 annui moltiplicati per il numero massimo di anni ammissibili anche se di fatto saranno più del doppio), oltre al rimborso di Euro 7,50 per i 150 giorni di attesa della nuova linea prima che questa stessa pratica fosse cestinata da parte dell'operatore stesso; la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nella risoluzione delle problematiche inerenti alla connessione internet per ogni giorno di ritardo almeno dalla prima segnalazione che posso fornire (quindi del 24.2.2018); la problematica è stata risolta il 18.12.2018 e quindi il conto è Euro 5,00 x 297 giorni); rimborso almeno parziale delle bollette pagate per servizi non utilizzabili (l'offerta prevede una componente mobile che non ha problemi); rimborso delle quote di noleggio del decoder TIMVISION di fatto non utilizzabile (circa Euro 2,50 al mese, approssimato a 9 mesi); il rimborso delle spese procedurali". La quantificazione dell'indennizzo, come indicata dall'utente, ammontava a complessivi Euro 4.310,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore eccepiva, in via preliminare, l'incompetenza del Corecom a definire la controversia ed infatti, "Dalla lettura dell'istanza avversaria emerge come le doglianze riguardino una presunta anomalia nel passaggio tra operatori e non un mancato trasloco dell'utenza. Pertanto, considerato che, ai sensi dell'art. 22 della Delibera n. 359/19/CONS, "la definizione delle controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure tra operatori è di competenza dell'Autorità", si chiede che, in via preliminare, venga dichiarata l'incompetenza del Corecom a definire la controversia e, se del caso, venga trasferita all'Autorità". L'operatore eccepiva inoltre nel merito, l'infondatezza delle avverse richieste per i seguenti motivi: "1. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo (i) per l'asserita perdita della titolarità del numero 06552669931 a seguito di ritardo nella procedura di rientro in TIM da OLO Vodafone, (ii) per l'asserito ritardo nell'attivazione della linea n. 06xxx. 1.1 Controparte addebita a Tim la perdita "del

numero telefonico 0655xxx dopo sei mesi di ritardo della portabilità dello stesso" lamentando 4 peraltro una presunta attesa di 150 giorni per l'attivazione della nuova linea n. 065xxx. Invero, tutto quanto affermato da controparte, oltre a non essere supportato da alcun riscontro probatorio, non corrisponde a verità e risulta smentito dalle verifiche interne ai propri sistemi effettuate dalla scrivente società. Infatti, il 4/12/2015 l'istante inviava una prima richiesta di rientro in Tim per l'utenza n. 0655xxxx. Il 25/12/2015 veniva emesso ordinativo di rientro in Tim che però non veniva espletato per problematiche di tipo tecnico che rendevano impossibile far rientrare l'utenza interessata in Tim, come risulta da schermata Wholesale sotto riportata. In data 24/03/2016 l'istante chiedeva nuovamente di rientrare in Tim. A seguito di tale richiesta veniva emesso ordinativo di rientro il 18/04/2016; ordinativo successivamente annullato a seguito della rinuncia del cliente, come da schermata Wholesale sotto riportata. 5 E' pertanto evidente che la linea n. 0655xxxx non sia mai entrata nella disponibilità di Tim, rimanendo al contrario sempre attiva in Vodafone. Pertanto, la richiesta avversaria dovrà essere rigettata e nessun addebito al riguardo potrà essere mosso nei confronti della scrivente società. 1.2 Allo stesso modo non potrà trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per l'asserito ritardo nell'attivazione della linea n. 0655xxxx. Da una semplice verifica interna risulta che la linea n. 065xxxxxxxx è stata attivata il 16/06/2016 (cfr Fattura Luglio 2016 sub Doc. 1) a seguito dell'ordinativo emesso il 13/06/2019. Peraltro è lo stesso istante che, nella descrizione dei fatti, riferisce che "il servizio è stato attivato il 16/06/2016". Non si comprende dunque su quali basi l'istante chieda l'indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea; attivazione che come detto è avvenuta a distanza di tre giorni dalla richiesta e quindi perfettamente entro le tempistiche di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base (art 4- Attivazione del servizio - "Qualora il Cliente lo richieda espressamente, così come previsto dal precedente articolo 3, il Servizio è attivato da TIM entro 10 (dieci) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il Cliente, dando priorità ai casi certificati di persone diversamente abili. TIM indica al momento della richiesta, ove tecnicamente possibile, la data di appuntamento, anche ove concordata con il Cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 8, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni." sub Doc. 2). 6 1.3 Peraltro, anche laddove le richieste avversarie fossero fondate, le stesse non potrebbero comunque essere accolte, in quanto prive del benché minimo supporto probatorio. In particolare, l'istante non deposita alcun reclamo né segnalazione da cui eventualmente far decorrere il presunto diritto all'indennizzo. Da ciò ne deriva che, anche ai sensi dell'art. 13 Delibera. n. 347/18/CONS in materia di indennizzi nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche non potrebbe comunque essere riconosciuto alcun indennizzo in favore dell'istante. Anche per tale ultima ragione, si confida quindi che le richieste avversarie vengano rigettate. 2. Sulla infondatezza della richiesta di indennizzo per malfunzionamento della connessione internet e conseguente rimborso

delle fatture pagate per servizi asseritamente non fruiti. 2.1 Senza rinuncia a quanto finora detto, deve essere altresì rigettata l'avversa richiesta con cui controparte ritiene di aver diritto ad un indennizzo per l'asserito "ritardo nella risoluzione delle problematiche inerenti alla connessione internet", nonché ad un "rimborso almeno parziale delle bollette pagate per servizi non utilizzabili". Invero quanto affermato da controparte non corrisponde alla realtà dei fatti, né tantomeno è supportato da idonea documentazione probatoria. Al contrario, senza accettazione dell'inversione dell'onere probatorio, si deposita il dettaglio Trouble Ticket da cui risulta una segnalazione dell'8/11/2018 chiusa in SLA il 9/11/2018 (Doc. 3). 2.2 Fermo restando quanto precede, per mero scrupolo di difesa si eccepisce altresì quanto segue. Al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione internet, è necessario che l'utente si munisca dell'esito risultante dal test Nemesys. Una volta acquisita tale documentazione, l'utente finale può recedere dal servizio in esenzione spese, senza comunque aver diritto ad alcun indennizzo. Infatti, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio Adsl, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato da Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, 7 richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. L'art. 7 della Delibera. 244/08/CSP, infatti, precisa che "A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet e che indica inoltre le condizioni operative e di hardware che devono essere verificate affinché le misure possano essere considerate significative... Qualora i valori qualitativi siano peggiorativi rispetto a quelli indicati nelle Caratteristiche del Servizio, il Cliente potrà inviare un reclamo scritto a TIM , entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa che riporta il risultato della verifica. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di TIM potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal Contratto, ai sensi del successivo art. 11, senza penali o costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata". Sul punto, nessun test Nemesys è stato depositato dall'istante, né altra documentazione volta a dimostrare un qualche malfunzionamento. In assenza di tale documentazione, l'istanza non può essere accolta, anche in quanto carente sotto il profilo probatorio. 2.3 In via del tutto consequenziale non v'è ragione per riconoscere all'istante il rimborso degli importi relativi ai servizi che lo stesso ritiene non fruiti a causa del presunto e non comprovato malfunzionamento della connessione internet. Peraltro, come anticipato, oltre a non essere stato depositato alcun reclamo né segnalazione per i presunti disservizi subiti, l'istante non deposita alcuna fattura né indica i relativi importi di cui chiede il rimborso. Sul punto si ricordi peraltro che l'istante è tenuto a contestare formalmente i conti telefonici di volta in volta emessi dall'operatore, prima della scadenza degli stessi, indicando precisamente gli importi che si pretendono non dovuti o inesatti. Si consideri inoltre che l'istante non ha depositato alcuna ricevuta di pagamento e pertanto nessun rimborso potrebbe comunque essere

riconosciuto. Del resto, tale impostazione è seguita in maniera condivisa da molteplici precedenti pronunce, in virtù delle quali è stato appunto stabilito che “non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l’istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell’avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica” (Agcom, del. n. 161/16/CIR). 2.4 Infine, con specifico riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si ricorda che ai sensi dell’art. 20 co. 6 della Delibera AGCOM n. 353/19/CONS le spese rimborsabili sono solo quelle “necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”. Non può quindi essere sufficiente una generica richiesta, quale quella formulata nel caso di specie dall’istante, per ritenere “giustificata” la richiesta e quindi legittima la restituzione delle spese. Pertanto, anche sotto tale ulteriore profilo la richiesta avversaria dovrà essere respinta”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L’utente denuncia problematiche nell’attivazione dell’offerta fisso + mobile, attivazione che non sarebbe mai avvenuta. Innanzi ai reclami dell’utente, l’operatore Tim lo informava che i tempi si erano allungati troppo e così veniva annullata la procedura di attivazione, in quanto non sarebbe stato possibile “prendere” il numero da Vodafone. Pertanto, l’operatore Tim avrebbe proposto di riavviare una procedura con la stessa offerta, senza mantenere la numerazione preesistente. In realtà l’utente, in data 3.12.15, chiedeva di attivare un contratto che prevedeva due linee telefoniche e a gennaio 2016, contestualmente al ricevimento della Sim relativa al numero mobile, provvedeva a sottoscrivere la “Proposta di Attivazione” (l’unico contratto sottoscritto dallo stesso) che prevedeva appunto l’attivazione delle due linee. All’inizio della pagina 3 della posizione personale del sito internet di Tim, veniva riportato, come si evince anche dal documento prodotto dalla parte istante, che l’attivazione della linea fissa sarebbe avvenuta in data 13.1.16 mentre alla fine, avveniva soltanto in data 16.6.16, vale a dire ben 5 mesi dopo e senza la portabilità richiesta. Quindi, da una parte, l’attivazione della linea mobile avveniva, come doveva essere, entro il 13.1.16, quella della linea fissa invece, soltanto in data 1.6.16. A tale proposito, la delibera AgCom del 26/10/CIR evidenzia che “Deve essere riconosciuto all’utente un indennizzo per il ritardo nell’espletamento della procedura di rientro qualora risulti provato che il ritardo nell’espletamento è imputabile all’operatore convenuto, il quale non ha fornito all’utente un’informazione chiara ed esaustiva” (conforme la delibera AgCom 140/10/CIR). L’allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all’art.4, comma 1 e 2, stabilisce espressamente che “Nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. L’indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l’operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l’attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti,

ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Nel caso de quo, pertanto, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari ad Euro 7,50 per 155 giorni di ritardo (dal 13.1.16, giorno della domanda, al 16.6.16, giorno dell'attivazione con altra numerazione) e così ad un importo di complessivi Euro 1.162,50 per il ritardo nell'attivazione del servizio di telefonia fissa. L'utente, solo dopo aver inutilmente provato per mesi a veder risolto il problema della migrazione del vecchio numero di telefono fisso sulla linea Tim, per esasperazione, autorizzava l'operatore a cambiare completamente il numero di telefono in questione e la circostanza (confermata dalle schermate della Tim) per cui l'operatore aveva provveduto subito ad attivare la linea mobile prima di attivare quella fissa, aveva vincolato, necessariamente, l'utente al nuovo operatore. Il Corecom Toscana con la Delibera n.8/12 prevede che "In caso di mancata migrazione con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistere in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c. ed il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità". (Conformi: Corecom Lazio Delibera n.29/11, Corecom Lazio Delibera n.55/11, Corecom Umbria Delibera n.15/11, Corecom Umbria Delibera n.19/11, Corecom Umbria Delibera n.20/1/12). In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). Per l'effetto, l'onere della prova grava sull'operatore e nel caso de quo sulla Tim S.p.a., in considerazione anche del fatto che la stessa è una compagnia telefonica e pertanto è un soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto alla posizione del singolo utente. L'onere della prova in capo all'operatore viene meno, come prescritto dalla Delibera AgCom 59/11/CIR, solo nel caso in cui questi non possa disporre alcuna verifica, circostanza questa mai eccepita dalla Tim S.p.a.. Ciò nonostante, dal canto suo, l'utente ha provato il danno

subito a seguito della perdita del numero fisso, allegando in atti l'elenco delle chiamate effettuate dal numero 065xxxx, presente in una delle ultime fatture di Vodafone, nonché un elenco di fatture di Tim S.p.a., da cui si evince che “per le problematiche dovute al cambio di numero e di connessione che mi costringevano a tenere il telefono scollegato pe avere una speranza in più nel connettermi, abbiamo definitivamente smesso di usare il telefono di casa”. Si applica pertanto, in tema di indennizzi, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, che all'art.10 stabilisce che “Nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto ad un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio pari ad Euro 100,00 per ogni anno precedente utilizzo, fino ad un massimo di Euro 1.500,00”. Pertanto, si ritiene legittima la richiesta da parte dell'utente di un indennizzo per l'avvenuta perdita della numerazione e conseguentemente corretta è la richiesta da parte dello stesso di un indennizzo per complessivi Euro 1.500,00 che l'operatore dovrà rifondere. Altra problematica sollevata dall'utente è quella relativa al mal funzionamento della connessione internet, riscontrato a partire dall'autunno del 2016, perdurato per tutto il 2017 ed aggravatosi poi nel 2018. Per detto mal funzionamento, l'utente ha chiesto l'indennizzo, soprattutto in considerazione delle numerose denunce inoltrate tramite app all'operatore e relative al disservizio de quo. Tutte le segnalazioni dell'utente, relative alla medesima problematica, sono state dallo stesso indicate con il dettaglio Trouble Ticket dal medesimo prodotto in atti (che per praticità si riporta di seguito) e, nonostante alcune di esse vengano dichiarate chiuse, evidentemente, come sostiene l'utente stesso, non risulta che abbiano trovato soluzione alcuna: 4/02/2018 - Cod.Reclamo 0030212627, 24/02/2018 - Cod.Reclamo 0030212627, 28/02/2018 - Cod.Reclamo 0030212627, 02/03/2018 - Cod.Reclamo 0030212627, 16/03/2018 - Cod.Reclamo 0030753726, 18/03/2018 - Cod.Reclamo 0030753726, 20/03/2018 - Cod.Reclamo 0030753726, 12/04/2018 - Cod.Reclamo 0031450602, 14/04/2018 - Cod.Reclamo 0031450602, 16/04/2018 - Cod.Reclamo 0031450602, 31/07/2018 - Cod.Reclamo 0035053101, 03/08/2018 - Cod.Reclamo 0035053101, 05/08/2018 - Cod.Reclamo 0035053101, 09/08/2018 - Cod.Reclamo 0035368654, 14/08/2018 - Cod.Reclamo 0035368654, 16/08/2018 - Cod.Reclamo 0035368654, 25/09/2018 - Cod.Reclamo 0036930791, 03/10/2018 - Cod.Reclamo 0036930791, 05/10/2018 - Cod.Reclamo 0036930791, 08/11/2018 - Cod.Reclamo 0038542440, 09/11/2018 - Cod.Reclamo 0038542440, 11/11/2018 - Cod.Reclamo 0038542440, 19/12/2018 - Cod.Reclamo 0039498127. A riprova della persistenza delle problematiche denunciate, l'utente avrebbe anche effettuato la sostituzione del modem, sempre in un centro Tim ed autorizzata dall'operatore stesso. Il test Nemesys invocato in atti dall'operatore e secondo il quale, l'utente avrebbe dovuto provvedere a scaricare gratuitamente dal sito www.misurainternet.it per misurare e verificare la qualità della propria connessione, non solo non risulta obbligatorio ma, nel caso de quo, il disservizio risulta attestato, dai numerosi reclami, nonché dagli interventi effettuati dai tecnici stessi dell'operatore che si sono recati presso la casa dell'utente per cercare di risolvere il problema. Peraltro, anche in questo caso, l'onere della prova grava esclusivamente sull'operatore per i medesimi motivi sopra esposti ai quali ci si riporta integralmente. Ciò considerato, per quanto attiene l'indennizzo di cui ha diritto l'utente, interviene l'allegato A alla delibera

n.347/18/CONS, che all'art.6, comma 2, stabilisce che: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Stando al combinato disposto degli artt. 13 e 14 co. 4 della Delibera NN.347/18/CONS ogni eventuale indennizzo è precluso in assenza di reclamo ed esattamente "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente" e, dall'altro, il reclamo deve essere necessariamente caratterizzato, ai fini della liquidazione, da continenza, in termini di tempo, rispetto al disservizio lamentato; stabilisce il comma 4 dell'art.14 che "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Considerato che il primo vero e proprio reclamo da parte dell'utente, come affermato dallo stesso, è quello del 24.2.18 e considerato che le problematiche risulterebbero essere state risolte in data 18.12.18, l'utente ha diritto ad un indennizzo di Euro 891,00 pari ad Euro 3,00 per 297 giorni di mal funzionamento. Stesso dicasi per quanto riguarda la richiesta da parte dell'utente di rimborso delle quote di noleggio del decoder Tim Vision, non utilizzabile per lo stesso spettro temporale di cui sopra, vale a dire a far data dal 24.2.18, giorno del primo vero e proprio reclamo, sino al 18.12.18, data di risoluzione delle problematiche denunciate. Pertanto, ai fini della determinazione dell'indennizzo, trova sempre applicazione l'art.6, commi 1, 2 e 3 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS per cui, l'utente ha diritto ad un indennizzo di Euro 891,00, corrispondente ad Euro 3,00 per 297 giorni di mal funzionamento dell'apparecchio decoder. Si ritiene invece che non possa trovare accoglimento la richiesta dell'utente relativa al rimborso, anche parziale, delle bollette pagate; il Corecom Calabria Delibera n.16/11, evidenzia a tale proposito che "Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle fatture pagate durante il periodo di ritardato trasloco della linea, sia pure a fronte di un servizio non usufruito, dato che la carta dei servizi dell'operatore e le condizioni generali di contratto prevedono unicamente la corresponsione di un indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza" (conforme Corecom Calabria Delibera n.18/11). In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. Pxxx A., e pertanto la Società Tim S.p.a. è tenuta a corrispondere al Sig. Pxxx A. l'importo complessivo di Euro 4.444,50, nonché a corrispondere l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese della procedura.

2. La Tim S.p.a. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. 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.

4. 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.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini