

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Componenti	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Claudio Giulio Rizzato

Deliberazione n. 85 del 14 ottobre 2021

OGGETTO: Definizione della controversia XXX DI F. VON S. D. / TIM SPA (KENA MOBILE) (GU14/390622/2021)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Claudio Giulio Rizzato, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di XXX DI F. VON S. D. del 08/02/2021 acquisita con protocollo n. 0066388 del 08/02/2021

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente dichiara quanto segue: “La nuova piattaforma proposta era caratterizzata da una velocità di navigazione inferiore a quella che ha rimpiazzato. Il problema è che le performance inferiori si accompagnavano anche a temporanee interruzioni del servizio e pessima qualità della voce. I costi sono aumentati senza motivo. Sono state attivate due utenze mobili non richieste. A giugno 2019 ho ricevuto la visita di un responsabile TIM il quale si è presentato come l'account manager associato al mio contratto. Mi incontrava per fare una revisione delle mie tariffe in quanto troppo alte rispetto alla media del mercato e per migliorare il servizio. A quel tempo avevo: 2 x linee ISDN mononumero: 042275XXXX e 042275XXXX 1 x linea analogica: 0422 75XXXX 1 x ADSL dedicata con banda garantita 04221 301XXXX. Ho quindi sottoscritto un contratto per una nuova soluzione su Nuvola Italiana Comunicazione Integrata aggiungendovi anche il mobile. La soluzione doveva essere di costo inferiore rispetto ai canoni pagati al momento e più performante in quanto caratterizzato da una banda garantita superiore. Invece, così è cominciato il mio calvario. A parte i costi più elevati, la linea internet ha smesso di funzionare correttamente. Ho sempre fatto riferimento all'agenzia, la quale mi ha sempre dato ragione ed ha aperto numerose pratiche per risolvere le problematiche. E' addirittura venuto a trovarmi il titolare dell'agenzia per rassicurarmi. La stessa agenzia mi ha suggerito di posticipare i pagamenti. A mesi di distanza vedo che ancora la situazione non si è risolta e TIM nega di aver ricevuto le mie segnalazioni. Ho voluto anche controllare il contratto mobile, le cui fatture ero abituato a pagare senza verifica ed ho così scoperto che mi sono state addebitate due utenze mai richieste e, ovviamente, mai utilizzate: disconosco i numeri 331651XXXX e 327997XXXX. A questo punto, dato che le condizioni contrattuali non sono state rispettate con l'aggravante che l'infrastruttura che serve la mia sede non è adeguata per una soluzione VOIP come quella che mi è stata proposta, preferisco annullare il contratto”.

L'utente chiede quindi:

- i. Lo storno di tutte le fatture insolute;
- ii. Il rimborso dei canoni mobili per le utenze non richieste;
- iii. L'indennizzo per i disservizi subiti;
- iv. Il ritiro di eventuali attività di recupero credito.

2. La posizione dell'operatore

Dall'istruttoria eseguita da TIM, emerge che lato mobile, l'istante aveva attivo il seguente contratto: Contratto n.888011246006 (data attivazione 04/09/2015) CESSATO Con la modulistica sottoscritta in data 12.06.2019, l'utente ha richiesto: Cambio profilo per la linea 393927XXXX già in consistenza profilo Tim Senza Limiti ricaricabile attivato in data 20.06.2019 con lettera di conferma; - MNP da altro gestore della linea 327997XXXX con profilo TIM START linea attivata su rete TIM in data 25.06.2019. Attivazione di 1 linea solo DATI (331651XXXX) con opzione 10 EUROGIGA VIP linea attivata in data 17.06.2019. L'istante ha contestato per la prima e unica volta l'attivazione delle linee 327997XXXX e 331651XXXX con PEC del 27.04.2020 e il reclamo è stato correttamente gestito come non fondato con lettera di riscontro del 20.06.2020. Come richiesto le predette utenze sono state cessate in data 17.06.2020. La linea 393927XXXX è cessata invece in data 8.5.2020 per passaggio verso altro Operatore. Per il contratto n.

888011246006 sussiste un insoluto di € 653,84 dovuto al mancato pagamento dei conti telefonici dal 2/20 all'1/21. Si conferma pertanto la correttezza di quanto attivato e fatturato da TIM. Lato fisso, l'istante aveva le seguenti linee: – 042275XXXX isdn multinumero - era migrata ad altro olo molto tempo fa ed è rientrata in TIM in data 01/10/2019 e subito confluita in NICI come voip pertanto non sono state emesse fatture come isdn multinumero da molto tempo. – 042275XXXX Rtg – 0422752914 isdn multinumero – 04221301XXXX adsl ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F. In data 12/06/2019 l'istante ha sottoscritto un contratto con un'Agenzia TIM per l'attivazione di collegamento NICI, attivato in data 29.10.2019 e composto dalle seguenti linee: Nici attivata in data 29/10/2019 04221306XXXX servizio 04221306XXXX connettività 042275XXXX – 042275XXXX – 042275XXXX voip (le 3 linee tradizionali sono quindi confluite in NICI). Si evidenzia che Tim ha attivato ed ha fatturato esattamente quanto previsto nel contratto del 12.6.2019. Nei sistemi Tim non risultano segnalazioni di disservizio pervenute dall'utente e, in sede di GU5, dalle verifiche eseguite dal settore tecnico, è emerso che il collegamento era correttamente configurato e funzionava perfettamente. Le linee voip 042275XXXX – 042275XXXX – 042275XXXX sono migrate verso altro OLO in 25/06/2020 e automaticamente è cessato il servizio 04221306XXXX. La linea di connettività 04221306XXXX è cessata in data 29/06/2020. La linea 04221301XXXX ALICE BUSINESS 20M ADAPTIVE 256F è stata cessata in data 15/01/2021 con decorrenza canoni 29/06/2021. La situazione amministrativa aggiornata al 24/03/201 vede un insoluto a carico dell'utente di € 6074,14 Chiede che il Gu14 n oggetto venga rigettato in quanto inammissibile nonché infondato in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato. In relazione alla richiesta sub i) di storno di tutte le fatture insolute si evidenzia che non risulta 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".

La delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Si rileva, infatti, un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze. Non sono state prodotte, infatti, le fatture nelle quali siano evidenziati gli effettivi aumenti tariffari, impedendo, di fatto, qualsivoglia quantificazione di un eventuale storno, se dovuto.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si rileva che, dalla documentazione prodotta in atti da TIM, risulta che le due utenze mobili 331651XXXX e 327997XXXX che il ricorrente disconosce, sono chiaramente riportate nel contratto, datato 12.06.2019, sottoscritto dal ricorrente.

A ciò si aggiunga la circostanza relativa al fatto che l'istante non ha prodotto alcuna richiesta formale di disconoscimento delle predette utenze, di tal ché si ritiene che la richiesta di rimborso dei canoni ad esse riferiti non può essere accolta.

Per quanto concerne la richiesta sub iii) relativa all'indennizzo per i disagi subiti, si rileva che dalla corrispondenza intercorsa tra il ricorrente e l'agenzia Tim di riferimento, il disservizio lamentato riguarda sostanzialmente la velocità della connessione internet. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera 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 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 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. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, si evidenzia che ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente.

A ciò si aggiunga il fatto che la sospensione delle linee, invocata in occasione della presentazione del Formulario GU5 in data 19.06.20, veniva riscontrata da Tim, la quale, oltre a rilevare la piena funzionalità delle linee, evidenziava che le stesse, come peraltro confermato dall'utente, migravano ad altro operatore già in data 25.05.20, di tal ch  il Corecom Veneto, in data 01.07.20, comunicava alle parti l'archiviazione del procedimento.

Per quanto sopra precisato, quindi, la richiesta di indennizzo non pu  trovare accoglimento. In relazione alla richiesta sub iv) di ritiro della procedura di recupero del credito, si ritiene che la stessa non possa essere accolta per quanto argomentato al punto sub i).

Tutto ci  premesso, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altres  illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimit  dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1.** Rigetta l'istanza di XXX di F. Von S. nei confronti di TIM.
- 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.**   fatta salva la possibilit  per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera   notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorit .

Il Dirigente

Dott. Claudio Giulio Rizzato

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco