

DELIBERA N. 35/2023/DEF

**XXX XXX/TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/611091/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/11/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 30/05/2023 acquisita con protocollo n. 0144569 del 30/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 3 maggio 2023, il sig. XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità anche solo l'Istante o l'Utente), titolare di un contratto Tim relativo all'utenza n. XXXXXX, lamenta i malfunzionamenti continui che, a suo dire, hanno interessato i servizi dati (Adsl) e voce sin dal 2020. L'Istante afferma che:

- nonostante le numerose segnalazioni ("le prime segnalazioni documentate risalgono al 7 novembre 2020 e sono state settantasette, fino alla fine del contratto") e gli interventi di diversi tecnici, la problematica non è mai stata risolta;
- nel corso di uno di tali interventi un tecnico ha dichiarato che, a causa dell'attenuazione del segnale dovuta alla distanza della centrale più vicina ("ad oltre 5 km di distanza"), risulta impossibile migliorare i servizi, suggerendo di cambiare operatore;
- il persistere dei malfunzionamenti ha determinato la scelta di recedere dal contratto.

Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) cessazione del contratto in totale esenzione spese con contestuale storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione; 2) rimborso parziale delle fatture corrisposte da novembre 2020 fino alla disdetta; 3) indennizzo per malfunzionamento dei servizi voce e dati relativi all'utenza n. XXXXXX, dal 07 novembre 2020 al 7 marzo 2023 (per complessivi € 5.100,00); 4) indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, Tim s.p.a. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) evidenzia quanto segue:

- con riferimento alla linea intestata al sig. XXX, su cui era attivo il profilo tariffario denominato "Tim premium Adsl", dal mese di novembre 2020 al mese di gennaio 2023 sono state ricevute alcune segnalazioni di assistenza tecnica/malfunzionamento della linea, tutte riferibili a cadute di connessione;
- "sin da subito (come poi indicato dall'utente stesso nel GU14) i tecnici hanno segnalato che la componente Adsl non poteva essere migliorata a causa della eccessiva distanza dalla centrale", consigliando all'utente di trovare soluzioni alternative come la FWA o la migrazione verso altro operatore;
- non è provato che ci sia stato un disservizio durato 850 gg e che abbia interessato sia la fonia sia l'Adsl: nei propri scritti l'Utente parla solo di lentezza di navigazione e cadute della connessione;
- non vi è del pari prova delle 77 segnalazioni riferite dall'Istante: "dagli screenshot dei messaggi sms, le segnalazioni in quasi 3 anni sono state solo 6, chiuse entro i tempi tecnici previsti";
- "il documento avversario denominato '77 segnalazioni' non prova assolutamente

che l'utente abbia sempre segnalato dei malfunzionamenti e si rileva che alcune "segnalazioni" sono state fatte lo stesso giorno";

- non si comprende come mai, visti i malfunzionamenti asseriti, l'Istante abbia atteso quasi tre anni prima di chiedere la cessazione della linea;
- la normativa in materia di lentezza di navigazione non prevede alcun tipo di indennizzo o rimborso di canoni ma solo la facoltà per l'utente di recedere in esenzione da costi e penali;
- nei sistemi di Tim non sono stati rinvenuti i due reclami allegati dall'istante, senza ricevuta di consegna;
- la linea è stata cessata su richiesta dell'utente in data 13/03/2023.

Alla luce di quanto esposto, l'Operatore chiede il rigetto integrale delle richieste formulate dall'Istante.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla Delibera Agcom 203/18/CONS (e ss. mm. e ii).

Nel merito, le richieste dell'istante non meritano accoglimento neppure parziale.

L'istante lamenta malfunzionamenti dei servizi voce e Adsl per circa 850 giorni (novembre 2020-marzo 2023), chiedendo un congruo indennizzo, il rimborso parziale delle fatture pagate da novembre 2020, oltre alla cessazione del contratto in esenzione da costi con "lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione".

Innanzitutto, dall'istruttoria condotta emerge quale circostanza pacifica, in quanto non contestata, il lamentato malfunzionamento del servizio dati Adsl. Non è invece raggiunta la prova del malfunzionamento del servizio Voce: non emerge dalla documentazione prodotta dall'Istante e le fatture depositate evidenziano la presenza di traffico telefonico.

Ciò premesso, stando a quanto puntualmente ricostruito dall'Istante nei reclami prodotti, il malfunzionamento dell'Adsl - concretizzatosi sia nell'intermittenza della connessione, sia nella lentezza della stessa ("Se normalmente una linea dati deve erogare 20 mega, io ne ho da sempre 1,1"), deriverebbe dalla distanza "del cavo fisico (di 50 doppini), che da XXXX raggiunge la centralina alla frazione XXXXX [dove l'Utente risiede n.d.r.], (...) oramai incapace di sostenere sia la distanza sia le performance necessarie in un'epoca dove l'accesso alla rete è diventato indispensabile".

Di tale circostanza, tuttavia, l'utente risulta essere stato reso edotto almeno sin dal dicembre 2020: nel reclamo del 21 dicembre 2020, il sig. XXXX non solo riferiva che un tecnico intervenuto aveva consigliato il cambio di gestore o di tecnologia, vista l'impossibilità per l'Operatore di garantire un miglioramento delle prestazioni della connessione, ma anche dichiarava di subire l'intermittenza del servizio dati da anni.

Dall'istruttoria condotta emerge dunque come il sig. XXXX fosse consapevole sin dal

2020 dell'impossibilità di ricevere dall'Operatore un servizio Adsl più performante e, ciò nonostante, non abbia provveduto a rivolgersi ad altro gestore o a chiedere un cambio di tecnologia (ad es. Fwa).

Pertanto, si ritiene che non possano che essere rigettate le domande formulate dall'istante di indennizzo per 850 giorni di disservizio e di rimborso parziale delle fatture dal 2020 al 2023.

Quanto alla richiesta sub 1) di "cessazione del contratto in totale esenzione spese con contestuale storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione", va rilevato innanzitutto che il contratto risulta cessato in data 13 marzo 2023, come dichiarato dall'Operatore e non contestato dall'Utente (che già nell'istanza di conciliazione dell'8 febbraio 2023 affermava di avere richiesto il recesso dal contratto), e come risulta dalla documentazione prodotta dalla stessa parte istante (documento denominato "77 Segnalazioni").

Va inoltre precisato che in atti non vi è prova né della sussistenza di insoluti, né dell'emissione (né della contestazione) di fatture esponenti canoni riferiti a periodi successivi alla data della cessazione del contratto, e delle quali, dunque, non è possibile disporre lo storno o il rimborso.

Del pari va rigettata la specifica richiesta in ordine all'esenzione da costi/spese di cessazione, atteso che dall'istruttoria condotta non emerge la prova di una lentezza della connessione al di sotto dei livelli contrattualmente pattuiti – in assenza delle verifiche della qualità dell'accesso a Internet tramite il sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) – che consenta l'applicazione della Delibera 244/08/CSP, laddove prevede, appunto, in caso di connessione fornita a una velocità inferiore a quella prevista dal contratto, il diritto dell'utente a cessare o migrare l'utenza in esenzione da costi.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami scritti versati in atti, datati 21 dicembre 2020 e 27-29 settembre 2022, la stessa non può essere accolta atteso che non vi è prova dell'avvenuto invio di tali reclami da parte dell'Istante, né della loro ricezione da parte dell'Operatore.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti dei Tim s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Milano, 16 novembre 2023

IL PRESIDENTE