

DELIBERA n° 25

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/43690/2018)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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 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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 12/11/2018 acquisita con protocollo n. 0189027 del 12/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXX XXXX nella propria istanza di definizione ha descritto i fatti dichiarando testualmente: “ disservizi e interruzione delle linee soprattutto in modalità internet dovute a motivazioni tecniche di varia natura.” In ragione di quanto lamentato chiede: cambio sistema non affidabile in modalità adsl /voip. Valutazione danno elementi strutturali di studio incompleti e/o obsoleti. Storno fatture non pagate. Quantificando la richiesta in euro 10.000,00. L'istante ha poi replicato alla memoria difensiva della TIM contestandola integralmente, dichiarando, contrariamente a quanto asserito da TIM, di avere effettuato numerosissimi reclami telefonici, di cui fornisce elenco, ed a mezzo pec e fax, dei quali allega copia. Depositata anche procedura di mediazione/ conciliazione avanti alla Camera di Commercio di Trapani alla quale TIM non ha aderito. Dichiaro inoltre che i tecnici di Telecom Italia spa, intervenuti più volte, non sono mai riusciti a risolvere i problemi di connettività internet adsl e della linea telefonica.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria dichiara, in sintesi, quanto segue. Da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia i disservizi lamentati dall'istante non risultano essere stati segnalati alla società convenuta. In merito si evidenzia che la velocità di navigazione può dipendere da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente e le caratteristiche del modem o del PC in uso del cliente. Le segnalazioni e reclami adottati nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Si suole precisare che l'istante non ha mai effettuato nessuna richiesta in tal senso né tanto meno ha spiegato la procedura prevista dalla normativa vigente. Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico.

E' opportuno rilevare che la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce una delle migliaia di utenze dallo stesso gestite. L'art. 7 delle C.G.A stabilisce che . “ Telecom Italia fornisce un servizio telefonico gratuito di segnalazione guasti attivo 24 ore su 24” ed inoltre tale articolo stabilisce che la “ Telecom si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi delle rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”. Dalla lettura di tale articolo si evidenzia come la mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. Preliminarmente si rende opportuno chiarire che, sia la valutazione, che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, e quindi dalle competenze del Corecom, che in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”, come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS. Resta comunque salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (comma 5, Regolamento delibera n. 353/19/CONS) . In ragione di quanto premesso, le richieste dell'istante relative al “cambio sistema in modalità adsl/voip e alla valutazione danno elementi strutturali di studio incompleti e/o obsoleti” non possono trovare accoglimento. Nel merito l'istante lamenta, genericamente, “disservizi e interruzione delle linee soprattutto in modalità internet dovute a motivazioni tecniche di varia natura” e in ragione di tali asseriti patiti disagi chiede, oltre alle sopra citate richieste per le quali il Corecom non ha competenza e che quindi rigetta col presente provvedimento, lo “storno fatture non pagate”. Dalla documentazione depositata in atti dall'istante, e dalle dichiarazioni dallo stesso rese in sede di replica alla memoria avversaria, si rileva che lo stesso, contrariamente a quanto asserito dall'operatore, abbia effettuato varie segnalazioni telefoniche nei giorni 13- 14- 15- febbraio 2017, 1 marzo 2017 – 6-7 dicembre 2017, 26 gennaio 2018, in merito alle quali, però, non si può avere contezza dell'oggetto, ed un reclamo scritto, inviato all'operatore, sia via pec il 7/12/2017 che a mezzo fax il 29.1.2018, nel quale l'istante sostanzialmente lamenta disservizi alla linea/linee, in particolare per la linea ADSL, e chiede il cambio sistema. L'istante deposita, inoltre, n. 2 fatture relative esclusivamente al periodo ottobre – novembre 2018 dalle quali risulta, tra l'altro, traffico voce generato e costi per prodotti in vendita e a noleggio. Ciò posto, l'istante nulla riferisce in merito alla data del contratto o data di attivazione dei servizi, alla tipologia di servizi oggetto del contratto e/o dei prodotti acquisiti, al tipo di contratto sottoscritto, al contenuto dello stesso, alla

specifica dei disservizi subiti, ai periodi interessati dalle asserite interruzioni e malfunzionamenti delle linee, e neppure ha dimostrato che la velocità di accesso ad internet è risultata inferiore a quella garantita dall'operatore (delibera 244/08/CSP art.8). Oltretutto non risultano formali contestazioni di fatture, per specifiche voci di costo ritenute non dovute, per le quali, in questa sede, l'istante chiede lo storno. Si sottolinea, a tal proposito, che la Carta dei Servizi TIM, prevede che "eventuali reclami su importi in fattura vanno presentati entro la data di scadenza della stessa. E' possibile provvedere al pagamento entro la data di scadenza della fattura di tutti gli importi non oggetto di contestazione". Appare inoltre opportuno evidenziare che, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. L'utente, infatti, ai fini di consentire una valutazione della richiesta di storno delle fatture insolute, avrebbe dovuto depositare tutte le fatture contestate con l'indicazione delle voci di spesa ritenute non dovute, per mancata o non corretta erogazione dei servizi o per mancata o non corretta consegna dei prodotti relativi, con riferimento alle pattuizioni contrattuali. Preme ancora sottolineare che la sola lentezza o eventuali interruzioni di connessione non giustificano il mancato pagamento integrale delle fatture, semmai può consentire all'utente, attraverso la certificazione Ne.Me.Sys., software ufficiale del progetto Misurainternet dell'AGCOM per la misura della qualità della connessione ad Internet da postazione fissa, di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet. L'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla "Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale" testualmente dispone che "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente 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 o messaggio di posta elettronica certificata". Pertanto, sulla base di quanto fin qui argomentato, neppure la generica richiesta di "storno fatture insolute" può trovare accoglimento.

DELIBERA

1. Rigetto integrale dell'istanza del sig. XXXX XXXX nei confronti della società 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.

Palermo, 18.03.2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

