

DELIBERA N. 54 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/465026/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 18/12/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 12/10/2021 acquisita con protocollo n. 0403553 del 12/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del numero telefonico XXX, nel corso della procedura ha contestato il mancato rispetto della velocità minima di trasmissione dati (banda minima) sulla linea XXX attiva dal 27/03/2020.

La velocità minima garantita per l'offerta commerciale sottoscritta prevedeva la navigazione in download a 40 Megabit/s e in upload 4 Megabit/s, mentre come più volte verificato dagli uffici tecnici in remoto TIM e sul posto la velocità non superava mai i 20 Megabit/s. I tecnici in loco riferivano che il mancato rispetto del minimo contrattuale è dovuto al collegamento alla centrale distante 1,2 Km dall'abitazione su linea rigida, nonostante siano presenti nelle vicinanze altre cabine Tim, una disponibile a soli a 150 metri circa dall'abitazione, occupata al 95% circa. L'istante aveva cessato la vecchia linea XXX in data 25/01/2020. (attivata il 25/11/19 con il trasloco), con la promessa di essere abbinato alla cabina più vicina, ma anche l'attuale linea XXX è rimasta collegata alla centrale. Il mancato rispetto della velocità minima di trasmissione dati, per il lavoro in smart working, comportava diverse difficoltà lavorative, avendo necessità di effettuare videocall, call, e scaricare documenti pesanti.

A seguito di una prima risposta di Tim alla prima mail datata 16/06/2021 con n. prot. XXX del 18/06/2021, l'istante effettuava il test con l'apposito software certificato dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (Ne.Me.Sys); tuttavia si riscontravano problematiche tecniche che non consentivano la conclusione del test. Dall'allegazione di due misurazioni dello speedtest online effettuate, si evince che il minimo contrattuale non viene rispettato.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il rispetto della velocità minima di trasmissione dati (banda minima) pari in download a 40 Megabit/s e in upload 4 Megabit/s; - l'effettuazione degli eventuali lavori tecnici se necessari al fine di garantire che l'offerta commerciale sottoscritta sia rispettata contrattualmente, considerando anche il bacino d'utenza importante della zona, che giustificerebbe ulteriormente l'ammodernamento della linea attuale;
- ii. un rimborso economico nel caso Tim non volesse rispettare la velocità minima di trasmissione, essendo il contratto e l'offerta commerciale non rispettato - l'applicazione dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «L'istante si duole della lentezza di navigazione della propria linea dati. Chiede il rispetto della velocità di navigazione garantita e il riconoscimento di un indennizzo per il mancato rispetto degli standard qualitativi. Le domande avversarie sono infondate in fatto e in diritto e, per tale ragione, dovranno essere rigettate per tutte le motivazioni che seguiranno. Sul punto va rilevato che, in via generale, la lentezza di navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni e men che meno di riduzione, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Infatti, in conformità a quanto disposto dall'art. 8 comma 6 Del.244/08/CONS (doc.n.1), secondo il quale “sul sito www.misurainternet.it è disponibile un software dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom). Il cliente dovrà testare la qualità del suo collegamento di accesso ad internet, scaricando il software sul suo PC e avviare le misurazioni. Una volta che le misurazioni si saranno concluse, qualora il cliente riscontri valori misurati dagli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra (ovvero rispetto al minimo garantito dal Gestore) 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 ad internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Pertanto, l'ufficio adito, non potrebbe comunque né accogliere la richiesta di riduzione dei canoni, né tanto meno la pretesa di corresponsione di un indennizzo, posto che l'utente ha, al più, la possibilità di recedere dal contratto in esenzione da costi, previa produzione di circostanziate prove oggettive. Il principio sopra esposto è stato recentemente ribadito anche dal Corecom Piemonte, nella Delibera 17-17. Quanto sopra esposto è ribadito altresì nelle Condizioni Contrattuali ed economiche dell'offerta inviate all'utente (doc.n.2) che, all'art. 7 comma 2, statuiscono espressamente che il “Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.” Concludendo, il mancato rispetto della velocità minima garantita non genera alcun rimborso, ma la cessazione del rapporto contrattuale in esenzione da costi. In merito al servizio fruito dall'utente, TIM ha provveduto ad eseguire una nuova verifica tecnica, le cui note si riportano: “Trattasi di linea FTTE (linea rigida) il collegamento fibra è allocato in centrale, tutta la tratta è per cui in rame fino a casa cliente, come dalle indicazioni NETMAP (copertura tecnica) distanza e le verifiche tecniche esterne la linea non è migliorabile. Sono stati provati tutti i profili presenti, si è riuscito a migliorare l'allineamento portandolo dai 14Mb ai 19Mb in down in UP permane l'allineamento a

1Mb.” Dalle verifiche compiute si evince dunque come la velocità di navigazione non sia tecnicamente migliorabile. Per tale ragione si propone all’utente sin d’ora, pro bono pacis, la cessazione dell’utenza in esenzione da costi. In conclusione, si precisa come TIM abbia fornito riscontro scritto a controparte mediante missiva del 18.06.2021 (doc.n.3). Alla luce di quanto esposto e dedotto, è evidente la correttezza dell’operato di TIM S.p.A, che dovrà andar esente da qualsivoglia addebito di responsabilità».

Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve puntualizzare che la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell’utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall’articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale “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”, l’utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Va evidenziato che, nel caso di specie, la parte istante ha dichiarato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys, e di essere stato impossibilitato ad acquisire copia di speed test a riprova della lentezza della navigazione, del mancato raggiungimento della velocità di connessione, nonché del mancato rispetto degli standards qualitativi del servizio di connettività.

Difatti, con nota del 18/06/2021 di riscontro al reclamo, la società TIM ha comunicato di non potere accogliere la richiesta per la connessione in assenza di documentazione afferente al sistema di rilevazione certificato.

Di seguito, a fronte della copiosa corrispondenza intercorsa tra le parti, ha società TIM S.p.A. si è dichiarata disponibile alla dismissione del servizio, senza oneri e costi

aggiuntivi, in conformità a quanto riportato nell'articolo 7 comma 2, delle Condizioni generali di contratto che statuiscono espressamente che il "Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni".

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui ai punti i. e ii., di rimborso economico e di liquidazione di un indennizzo per un servizio non elargito secondo il criterio di qualità asserito nel contratto non può ritenersi accoglibile.

Anche sotto l'aspetto informativo non possono ritenersi sussistenti ipotesi di responsabilità ascrivibili alla società TIM S.p.A., in quanto a fronte delle richieste di assistenza, la predetta società, predisponendo intervento tecnico in loco, ha comunque fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

il rigetto dell'istanza del sig. XXX nei confronti di Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Torino, 18 dicembre 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli