

DELIBERA N. 55 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/433089/2021)**

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 13/06/2021 acquisita con protocollo n. 0264373 del 13/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La signora XXX, intestataria dell'utenza telefonica n. XXX, ha rappresentato quanto segue.

“A Novembre 2020 eseguiva reclamo tramite il XXX per la non funzionalità del servizio internet, ma solamente a Febbraio del 2021, TIM provvedeva al ripristino del servizio. L'istante, trovando ingiusto corrispondere parte del servizio internet che non ha potuto usufruire, inviava reclamo a TIM richiedendo lo storno parziale delle bollette, ma senza alcun esito da parte dell'operatore. La signora non intendeva quindi corrispondere le somme che riteneva non dovute e non intendeva pagare interamente le bollette. La linea a febbraio del 2021 riprendeva a funzionare con lo stesso modem, nonostante Tim avesse proposto nuovo modem al costo di euro 300,00. Al momento della riattivazione del servizio, invece, lo stesso servizio ADSL non funzionava correttamente come prima. Nonostante l'acquisto di altro modem in negozio TIM, il servizio non funzionava ugualmente, in maniera corretta.

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

1. Storno parziale bollette o comunque di ciò che all'operatore risulta come insoluto;
2. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento della linea;
3. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione amministrativa dell'utenza;
4. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio per problemi tecnici che non riguardano il modem;
5. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

“l'istante lamenta continui disservizi sulla rete internet, risalenti al novembre 2020 e risolti apparentemente solo nel febbraio 20 21. Sembrava infatti che tutto funzionasse quando nuovamente la connessione internet diventava ballerina.

Chiede lo storno parziale delle bollette, l'indennizzo per mancata risposta a reclamo scritto, indennizzo per malfunzionamento della linea, indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza oltre all'indennizzo per sospensione del servizio per problemi tecnici non riguardanti il modem.

Linea attiva con contratto Internet Senza Limiti (Fonia rtg + Adsl fino a 7 MEGA). Nel periodo da novembre 2020 a febbraio 2021 la linea dell'istante è stata interessata in totale da 6 guasti, nessuno dei quali è imputabile a TIM. Dal marzo 2021 ad oggi i guasti sono stati due, di cui uno solo Guasti da Marzo 2021 a oggi Totale 2 guasti, di cui 1 solo è imputabile a TIM per problema di RETE PRIMARIA. Dal retro cartellino che si allega risultano: Guasto del 24.11.20 chiuso 25.11.20 ENTRO SLA • Guasto del 27.11.20 chiuso 27.11.20 ENTRO SLA. Fornita assistenza a pagamento per aiuto configurazione WI-FI • Guasto del 30.11.20 chiuso 02.12.20 ENTRO SLA. Fornita assistenza a riconfigurare WIFI senza farlo pagare una seconda volta. • Guasto del 09.12.20 chiuso 09.12.20 ENTRO SLA. Fornita assistenza a pagamento per aiuto configurazione WI FI • Guasto del 10.12.20 chiuso 11.12.20 ENTRO SLA. Aiutato a riconfigurare WIFI senza farlo pagare una seconda volta. • Guasto del 08.01.21 chiuso 15.01.21 OLTRE SLA, con causale Q (COMPETENZA CLIENTE – APPARATI DI PROPRIETA') Tecnico esterno TIM ha verificato che il MODEM di proprietà cliente va sostituito. • Guasto del 29.03.21 chiuso 01.04.21 ENTRO SLA. Riparata permuta in centrale • Guasto del 16.04.21 chiuso 16.01.21 ENTRO SLA, con causale LC (COMPETENZA COMMERCIALE) - Utenza sospesa per morosità • Guasto del 20.04.21 chiuso 21.04.21 ENTRO SLA, • Guasto del 04.05.21 chiuso 06.05.21 ENTRO SLA, con Guasto del 04.05.21 chiuso 06.05.21 ENTRO SLA, con causale Q (COMPETENZA causale Q (COMPETENZA CLIENTE - APPARATI DI PROPRIETA' APPARATI DI PROPRIETA')). MODEM marchiato TIM di proprietà cliente o TIM di proprietà cliente non più in garanzia non naviga. Il Tecnico esterno TIM ha verificato che con il MODEM DI non più in garanzia non naviga. Il Tecnico esterno TIM ha verificato che con il MODEM DI PROVA FUNZIONA. Certificato con cliente che con diverso modem funziona. PROVA FUNZIONA. Certificato con cliente che con diverso modem funziona.

Fatta questa doverosa premessa analizziamo le singole richieste avversarie.

La richiesta relativa allo Storno parziale bollette o comunque di ciò che all'operatore risulta come insoluto, va respinta. Alla data attuale tutte le fatture sono saldate. L'istante ha saldato in ritardo la fattura GENNAIO 2021 di 111,63 €, a seguito di sospensione linea per morosità.

La richiesta di cui all'indennizzo per mancata risposta a reclamo scritto EX ART.12 non è accoglibile. Il reclamo inviato con FAX il 13.01.21 è stato riscontrato il 19.1.2021 con SMS su cellulare XXX. Segue estratto: I Reclami INVIATI con fax del 4.3.21 e 17.3.21 che riguardano lo stesso argomento sono stati riscontrati con la LETTERA TIM DEL 09.04.21 (doc.1). Reclamo telefonico del 30.03.21 CON NOTE: CLIENTE CHIEDE RIMBORSO AZIONI SVOLTE: EMESSA PPVV PER RIMBORSO 30,00 EURO. Informato cliente che riceverà accredito su prossima fattura utile. Il BONUS

FAST SOLVING DI 30,00 € è stato detratto su fattura MAGGIO 2021 (doc.2). Segue estratto.

La richiesta relativa alla richiesta di Indennizzo per malfunzionamento della linea va respinta. I primi 7 GUASTI segnalati a partire dal 24.11.20 con ultimo chiuso il 19.01.21 sono tutti stati chiusi con una CAUSALE NON RIMBORSABILE e NON IMPUTABILE A TIM. Solo il guasto aperto il 08.01.21 e chiuso con uscita e verifica del tecnico esterno TIM ha riportato che il modem di proprietà cliente andava sostituito. SOLO il GUASTO aperto il 29.03.21 e chiuso il 01.04.21 (RIPARATO DOPO 2 GIORNI) è l'unico imputabile a TIM, perché è stata riparata la permuta in centrale. Il guasto aperto il 04.05.21 e chiuso il 06.05.21 è stato gestito con una nuova uscita del tecnico esterno TIM, il quale ha verificato che MODEM marchiato TIM di proprietà cliente e non più in garanzia, non navigava. Verificato che con il MODEM DI PROVA FUNZIONAVA.

La richiesta relativa all'indennizzo per sospensione amministrativa dell'utenza ex art. 5 va respinta (nulla è dovuto). La linea è stata SOSPESA per morosità il 16.04.21 e RIATTIVATA il 19.04.21. Sono state inviate 2 lettere di sollecito pagamento nelle date 2.2.21 e 5.3.21 (doc.3). In particolare, si sottolinea che con la lettera del 5.2.2021 Tim ha sollecito il pagamento della fattura GENNAIO 2021 XXX di 111,63 € (doc.4), che era scaduta il 11.2.21 ed è stata pagata solo il 17.04.21. LA SOSPENSIONE PER MOROSITA' LINEA RTG + ADSL E' PERTANTO LECITA.

In merito alla richiesta di Indennizzo per sospensione del servizio per problemi tecnici che non riguardano il modem, francamente non si comprende a cosa si riferisca l'istante. Unico guasto che non riguarda LA CONFIGURAZIONE WIFI DEL MODEM ed il fatto che il modem del cliente era vetusto ed andava sostituito era solo quello aperto il 29.03.21 e chiuso il 01.04.21 (RIPARATO DOPO 2 GIORNI) ENTRO LO SLA DELLE PRIME 48 ORE. Ad oggi la linea internet è perfettamente funzionante e l'istante già nei mesi di maggio e giugno 2021 ha navigato, facendo traffico, come risulta dalle fatture di giugno 2021 (connessioni di maggio) e luglio 2021 (connessioni di giugno, docc.5 e 6). Il tutto come confermato da RETE la cui verifica ha chiarito quanto segue: "Cliente attestato su minidslam connettività max 640Kb/s = 0.6Mb/s Router proprietà cliente con sessione IP regolarmente UP Ping ok (il ping conferma la corretta funzionalità della rete). Il servizio è correttamente funzionante. Si evidenzia che l'ultimo intervento di TIM a maggio 2021 ha rilevato problemi su modem cliente.

TIM, pertanto, previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, chiede il rigetto dell'istanza".

Parte istante replica alle difese avversarie osservando:

"La signora XXX in qualità di contraente TIM S.p.A sottoscriveva contratto per utilizzo internet senza limiti ADSL fino a sette mega e servizio di telefonia fissa. Come da conferma dell'operatore, da novembre del 2020, improvvisamente la linea internet

smetteva di funzionare. Quindi la signora XXX, chiamava il XXX più volte richiedendo intervento tecnico, ma senza ottenere la funzionalità della linea. La signora riferisce che il guasto si verificava dal momento di un presumibile strappo di un cavo esterno di TIM e poi riparato come da foto. La nostra associata, riceveva SMS da TIM S.p.A nel mese di novembre che attestavano il problema per un guasto, ma non ottenendo soluzioni; al momento che le pervenivano le bollette, inoltrava tre reclami via FAX che non sono stati in alcun modo riscontrati. Infatti TIM ha inserito nel fascicolo documenti privi di avvenuta ricezione da parte della signora XXX. Mentre per le richieste di pagamento, sono state inviate dall'operatore raccomandate con ricevuta di ritorno. Nel primo reclamo della parte istante del 13.01.2021 si contestava il disservizio, ribadendo che nonostante, la signora XXX, chiamasse il Call Center di TIM, l'operatore non si predisponesse alla riparazione e quindi alla prestazione del servizio. Sebbene il servizio non fosse presente e quindi usufruito, l'operatore emetteva ugualmente fatture senza considerare neppure di stornare le somme relative, ma indennizzando con la somma di € 30,00 per tutto il disservizio subito per quasi tre mesi. Il 27 Febbraio 2021, TIM avvertiva la signora tramite SMS di non aver corrisposto la fattura di Gennaio 2021. Il servizio non poteva essere usufruito quindi fino al 21 febbraio 2021; dopodiché riprendeva a funzionare. Premettiamo e precisiamo che la nostra aderente rimaneva in possesso dello stesso modem. La signora XXX lamentava da subito, sempre tramite reclamo scritto e inviato via FAX, che TIM inviava fatture addebitando servizio non usufruito e in proposito non corrispondeva le bollette. Il servizio veniva sospeso da TIM il giorno 01/03/2021 per motivi amministrativi. Di conseguenza la signora XXX inviava altro reclamo tramite fax il 17 marzo 2021 per poi rivolgersi alla scrivente nel mese di Maggio, per richiedere assistenza. Da subito si avviava istanza di provvedimento temporaneo GU5, per permettere alla signora di riavere il servizio. Tuttavia al momento dell'avvio dell'istanza, il servizio internet non funzionava regolarmente. L'operatore sosteneva la funzionalità del servizio, ma contestava la funzionalità del modem. Precisiamo che la signora di seguito acquistava un modem presso centro TIM, ma ugualmente il servizio non funzionava. Al momento che il tecnico TIM utilizzava altro modem di TIM, ancora e ugualmente il servizio internet non veniva erogato correttamente. Il Co.Re.com quindi provvedeva ad emettere il provvedimento temporaneo, che riportiamo in foto sottostante. Ad oggi il servizio non viene erogato come da contratto e nonostante la sostituzione di vari modem configurati correttamente.

PREMESSO CHE: - il disservizio subito dalla signora XXX per la non funzionalità della navigazione internet dal giorno 17 Novembre 2020 al giorno 02 Febbraio 2021 non sia stato adeguatamente indennizzato; - nessun riscontro tramite lettera o sms è pervenuto alla signora XXX in riferimento ai reclami inviati via fax e l'operatore non ha dato prova di avvenuta ricezione o invio; - il servizio, attualmente, non raggiunge la velocità e non funziona correttamente come da contratto; - l'operatore sospendeva la linea fino all'istanza del GU5 quindi dal 01 Marzo 2021 al 6 Maggio 2021; - l'operatore non ha inserito alcun dato tecnico che possa attestare che la non funzionalità del servizio, potesse essere imputabile al modem e non alla rete;

SI RICHIEDE: a codesta rispettabile Autorità, di rigettare le memorie difensive di TIM S.p.A e di accogliere la presente istanza, predisponendo gli indennizzi previsti per: a) sospensione servizio per motivi tecnici; b) sospensione servizio per motivi amministrativi; c) mancata risposta a reclami scritti”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

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

Nel merito.

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'utenza telefonica di rete fissa n. XXX è stata interessata dalla sospensione del servizio ADSL dal 17 novembre 2020 al 2 febbraio 2021, come precisato nelle memorie di replica.

A fronte della mancata erogazione del predetto servizio nel suddetto periodo, la richiesta dell'istante di cui al punto 1), di storno e/o rimborso parziale delle fatture deve ritenersi accoglibile sia pure segnatamente al periodo novembre 2020 – febbraio 2021.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto 2), concernente il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società TIM S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio di connettività dati e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante.

Al riguardo, detta società non ha prodotto copia del tracciamento delle singole connessioni generate dall'utenza telefonica in epigrafe nel periodo oggetto di contestazione (17 novembre 2020 – 2 febbraio 2021), né ha documentato l'attività di gestione del cliente, nonché le iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica.

Tuttavia, dalla copia del retro cartellino, prodotto dalla società Telecom Italia S.p.A. in seno alla memoria, si deve rilevare che dal mese di novembre 2020 al mese di febbraio 2021, sono presenti sei segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 24 novembre 2020, del 27 novembre 2020, del 30 novembre 2020, del 9 dicembre 2020, e del 10 dicembre 2020 e del 8 gennaio 2021.

Sul punto si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla prima del 17 novembre 2020, non tracciata sui sistemi, ma comunque richiamata nella nota di riscontro del 9 aprile 2021 (allegato 1 alla memoria di TIM) non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita.

Nello specifico, da quanto documentato agli atti, si deve evidenziare che il servizio ADSL, sia pure interessato da totale interruzione, non è stato prontamente risolto.

Al riguardo la società TIM S.p.A. si è limitata ad asserire quanto segue: “Gentile Cliente, non è possibile accogliere la tua richiesta di indennizzo per ritardata riparazione guasto del 17/11/2020 in quanto ci risulta che il disservizio sia stato risolto entro i termini previsti da Condizioni Generali di Abbonamento, mentre per il guasto del 08/01/2021, ci risulta che la causa del disservizio non sia imputabile a Tim, pertanto non sono previsti rimborsi”.

Detta società ha asserito la non imputabilità del disservizio, ma non ha documentato le iniziative intraprese per la corretta gestione del cliente.

Pertanto, si deve evidenziare che la sospensione del servizio di connettività dati per il numero complessivo di 77 giorni dal 17 novembre 2020 al 2 febbraio 2021 (data di ripristino del servizio di connettività) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. e in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 6,00 pro die come previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

Diversamente non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto 3), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione amministrativa della linea telefonica dal 16.04.21 al 19.04.21, atteso che la società TIM ha documentato l'invio di sollecito pagamento nelle date 2.2.21 e 5.3.21 (doc.3).

In particolare, si sottolinea che con la lettera del 5.2.2021 Tim ha sollecitato il pagamento della fattura GENNAIO 2021 XXX di 111,63 € (doc.4), che era scaduta il 11.2.21 ed è stata pagata solo il 17.04.21.

Di converso, per quanto concerne il malfunzionamento ad intermittenza del servizio ADSL, si deve puntualizzare che, sebbene lo stesso fosse lamentato dall'istante dalla data di ripristino e quindi a decorrere dal mese di febbraio 2021, la prima segnalazione di disservizio presente sulla copia del retro cartellino risale al 29 marzo 2021, a cui seguono altre 3 segnalazioni rispettivamente nelle date del 16 aprile 2021, 20 aprile 2021 e 4 maggio 2021 con risoluzione definitiva in data 6 maggio 2021.

Pertanto, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto 4), la società TIM S.p.A. sarà tenuta a corrispondere un indennizzo a copertura della discontinua erogazione del servizio, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, protrattosi per il numero complessivo di 38 giorni dal 29 marzo 2021 al 6 maggio 2021, computato secondo il parametro di euro 3,00 pro die secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto 5), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

- La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. XXX, mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati a titolo di canone ADSL dal 17 novembre 2020 al 2 febbraio 2021 e non giustificati allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

- La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 462,00 (quattrocentosessantadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 77 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

ii. euro 114,00 (centoquattordici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 pro die per il numero di 38 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi.

Respinge le domande sub 3) e 5).

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, 18/12/2023

IL PRESIDENTE
Vincenzo Lilli