

DELIBERA N. 53 - 2023

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/451919/2021)**

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 28/08/2021 acquisita con protocollo n. 0345455 del 28/08/2021;

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 rappresentato di aver attivato in data 06/04/2021 tramite rappresentante negozio TIM un'offerta business TOP SOLUTION con linea fissa codice ordine XXX con fibra e 4(quattro) sim mobile codice ordine XXX con partita iva (nome persona e ditta individuale corrispondono) con pagamento tramite carta di credito VISA. Dal momento di attivazione sia delle 4 sim che del modem ci sono stati evidenti problemi di copertura della rete con nessuna possibilità di variazione e potenziamento delle linee. L'istante effettuava diverse segnalazioni con codici delle stesse, alle quali non riceveva nessun riscontro nonostante le diverse richieste di procedere a verificare la zona. Questo ha creato diversi problemi di lavoro in quanto le sim sono a copertura di agenda personale per l'attività professionale. La linea fissa non ha dato sufficiente copertura (venivano effettuate diverse prove di speed test dove i risultati erano sotto il 10% dei 20 Mbps assicurati vale a dire dallo 0.19 al 2.16 massimo, nelle more di installazione del collegamento alla fibra, che TIM ha dichiarato poi non tecnicamente possibile).

Stante il perdurare dei disservizi, l'istante si vedeva costretto a cambiare operatore.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per un servizio non elargito secondo il criterio di qualità asserito nel contratto;
- ii. il rimborso delle fatture emesse per cessazione contrattuale prima dei 24 mesi.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «l'istante si duole della lentezza di navigazione del servizio dati sulle linee fisse e mobili. Chiede il rimborso degli importi saldati in assenza del servizio, nonché la regolarizzazione della posizione amministrativa e debitoria. Le doglianze di parte istante non possono trovare accoglimento in quanto infondate in fatto ed in diritto, per i motivi che verranno di seguito esposti. Preliminarmente, appare opportuno evidenziare che, generalmente, 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, in termini di controprestazione, nonché alla 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, anche a prescindere dalla mancata prova delle circostanze dedotte dall'istante, non potrebbe comunque né accogliere la richiesta di restituzione 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. Inoltre, è bene evidenziare che l'istante non ha allegato all'istanza alcuna documentazione che possa dimostrare la fondatezza delle richieste avanzate. Non sono infatti stati allegati né i reclami inviati all'operatore, né tanto meno gli speed test a dimostrazione dell'asserito malfunzionamento. Nel merito si contesta comunque tutto quanto dedotto ed eccepito dall'utente, nonché la fondatezza della domanda ex adverso proposta contro TIM. L'utente infatti dichiara di aver più volte segnalato dei disservizi legati alla linea fissa n. XXX, principalmente dovuti alle difficoltà di connessione che risultava più lenta di quanto previsto dal contratto. Tuttavia, a Tim risultano solo due segnalazioni, una del 14.04.2021 (chiusa lo stesso giorno) ed una del 14.05.2021. Quest'ultima segnalazione è stata chiusa il 17.05.2021 in seguito ad un intervento tecnico che ha risolto un problema di disallineamento del modem. Dopo l'intervento, la velocità della navigazione è risultata ottimale e conforme all'offerta sottoscritta. Il contratto mobile n XXX è cessato a maggio 2021 e le fatture emesse fino al quindi bimestre 2021 sono pienamente dovute poiché relative all'ultimo periodo di fruizione del servizio. La linea fissa è invece tutt'ora attiva e si evidenzia che non è stato possibile procedere con l'attivazione del servizio fibra (ad oggi la lavorazione risulta ancora pendente) per un problema in alcun modo imputabile all'operatore. Alla luce di quanto esposto, è evidente la correttezza dell'operato di Tim Spa, che andrà perciò esentata da qualsivoglia responsabilità. In conclusione, si evidenzia che è presente un insoluto complessivo di € 319,62 che dovrà essere integralmente saldato. Nello specifico, lato fisso l'insoluto ammonta ad € 107,00»

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

Parte istante ha ulteriormente replicato alle difese del gestore insistendo sulle proprie richieste.

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 possono essere parzialmente 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.

Del resto, va evidenziato che, nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys, né ha prodotto 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.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., 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 due richieste di assistenza rispettivamente del 14/04/2021 e del 14/05/2021 gestite nelle tempistiche previste da contratto, la predetta società, predisponendo intervento atto a risolvere il disallineamento del modem, 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.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso delle fatture, può ritenersi accoglibile segnatamente agli importi addebitati post cessazione, comprensivi dei relativi costi che vanno stornati alla luce del ridetto quadro regolamentare.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

la società Tim, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dal signor XXX nei confronti di TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa, è tenuta a

- provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso e lo storno degli importi fatturati successivamente alla cessazione contrattuale ante i 24 mesi fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di pratiche di recupero crediti.

Respinge la domanda sub i).

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