

DELIBERA N. 47/2020

**██████████ / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/110385/2019)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 22/12/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*

comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom";

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 11/04/2019 acquisita con protocollo n. 0162220 del 11/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. [REDACTED] titolare di un contratto di utenza privata con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e internet adsl, con formulario UG del 19.11.2018 si è rivolto al Co.re.com. di Basilicata lamentando di non poter usufruire da tempo di un servizio adsl veloce e che, avendo segnalato in più occasioni tale problema al gestore, quest'ultimo imputava tale lentezza ai dispositivi tecnologici personali utilizzati dall'utente.

Il sig. [REDACTED] escludeva che il problema potesse risiedere nel proprio smartphone poiché di ultima generazione o nel proprio personal computer, dal momento che gli stessi dispositivi, utilizzati con differenti linee dati, non davano problemi. Inoltre, segnalava che, pur avendo richiesto telefonicamente al gestore di disdire il canone per l'apparecchio, si accorgeva che il relativo costo era ancora presente in bolletta e ricontattava il servizio clienti che gli riferiva che avrebbe ricevuto il rimborso delle somme non dovute.

In realtà, tale rimborso non avveniva, ma semplicemente, a partire dal mese di settembre, la voce di costo per il noleggio dell'apparecchio, non veniva più inserita in fattura. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 04.04.2019, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti.

Successivamente, in data 11.04.19, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava integralmente i fatti e le richieste di cui al formulario UG.

Nell'istanza di definizione, il sig. [REDACTED], ha chiesto: i) il rimborso del periodo in cui è stato pagato il canone del noleggio per l'apparecchio; ii) il rimborso per il cattivo funzionamento della velocità dell'adsl; iii) la disdetta del contratto a partire dal 30.11.18.

2. La posizione dell'operatore

TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 5.06.19, nella quale ha rilevato che dal retro cartellino ad essa allegato risultano tre segnalazioni per

malfunzionamento della linea adsl, tutte con soluzione del problema entro i tempi prescritti dalle c.g.a. e dalle quali, pertanto, non è derivato alcun diritto a ricevere un indennizzo. Con riferimento alla velocità di navigazione, la TIM S.p.A. ha evidenziato che tale velocità può dipendere da molteplici fattori e che, in ogni caso, da ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys. che consente di verificare con valore probante la qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa.

Pertanto, ha dichiarato che l'utente avrebbe potuto attivare la procedura prevista dall'Autorità nel caso avesse riscontrato valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, ma, in mancanza di tale procedura, nonché di reclami, ha chiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva, con riferimento alla doglianza dell'istante circa la non accettazione da parte del Co.re.com. Basilicata del formulario UG cartaceo, che l'All. A della Delibera 203/18/CONS, contenente il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, applicabile alle controversie introdotte dopo la data del 22 luglio 2018, dispone all'art. 6, comma 3 che "L'istanza, a pena di irricevibilità, è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il formulario UG, salvo quanto stabilito dal comma 6".

Pertanto, il Co.re.com. ha potuto avviare la procedura di conciliazione solo dopo la successiva presentazione dell'istanza a mezzo della piattaforma ConciliaWeb. Passando alle richieste dell'istante, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per le seguenti ragioni.

Quanto alla richiesta sub i) di rimborso del periodo in cui è stato pagato il canone del noleggio per l'apparecchio, la stessa si presenta eccessivamente generica e sommaria nelle informazioni fornite dall'utente. Difatti, quest'ultimo afferma "di aver disdetto telefonicamente il canone dell'apparecchio", senza specificare neppure orientativamente in quale data e, di essersi accorto, ma anche in questo caso non viene fornito alcun dato temporale, che tale canone risultava inserito in fattura sino al mese di settembre e verosimilmente – poiché non indicato dall'istante - dell'anno 2018.

Inoltre, il sig. [REDACTED] non fa alcun cenno all'ammontare degli importi non dovuti, né alle relative fatture. Una siffatta genericità non può che portare al rigetto della richiesta. Quanto alla richiesta sub ii) di rimborso per il cattivo funzionamento della velocità dell'adsl, vige, per espressa previsione dell'articolo 7, comma 3, della delibera Agcom n. 244/08/CSP, l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate.

Dal mese di ottobre 2010, il sistema Ne.Me.Sys, realizzato da Agcom, consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale ed è questa l'unica certificazione - approvata da Agcom - atta alla verifica della connessione internet.

L'articolo 8, comma 6, della predetta delibera Agcom prevede espressamente che "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".

Nella fattispecie in esame non risulta che l'utente sia ricorso alla procedura di verifica della qualità del servizio adsl, benché suggeritagli da TIM S.p.A. nella nota di riscontro alla segnalazione del disservizio del 6.07.18. L'utente ha genericamente lamentato un rallentamento della detta velocità senza offrire alcun elemento con valore probatorio. Nè dal retro cartellino prodotto dall'operatore, risultano reclami inerenti il malfunzionamento della linea dati che non siano stati risolti nei tempi previsti nelle c.g.a. Infine, per quanto concerne la richiesta sub iii) di disdetta del contratto a partire dal 30.11.18, anch'essa non appare accoglibile poiché il gestore ricevuta la disdetta, ha l'obbligo di lavorarla entro il trentesimo giorno successivo al ricevimento della disdetta stessa.

Di conseguenza, nel caso in questione, poiché la richiesta di disdetta è stata presentata dall'utente in data 12.11.18, l'obbligo dell'operatore era di cessare il contratto entro il 12.12.18 e non entro la data richiesta dall'utente.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 22/12/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

