

DELIBERA N. 55

**XXX XXX / TIM SPA
(GU14/67202/2019)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/10/2019;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 “*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 data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

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

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 l'istanza di XXX del 11/01/2019 acquisita con protocollo n. 0011684 del 11/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Secondo quanto rappresentato dall'istante nell'atto introduttivo, la linea XXX era attiva da tantissimi anni a suo nome. Ad inizio del mese di giugno 2018 veniva convinto da venditore Tim presentatosi con il nome di sig. *** (cell. *** ormai disattivato, soggetto irreperibile) ad inviare richiesta di cessazione della linea in oggetto per poter usufruire di offerta denominata TIM CONNECT GOLD in FIBRA al costo di euro 29,90 + Tim Vision al costo di euro 5,90/mese per 3 anni, per un totale di euro 35,80/mese tutto incluso. Per aderire a tale offerta TIM CONNECT GOLD – a detta del venditore di cui sopra – l'utente avrebbe dovuto cessare la sua linea originaria, attivare contestualmente NIP ad altro soggetto (identificato nella moglie, sig.ra***) e poi ottenere riattivazione automatica da Tim del suo numero originario con l'applicazione dell'offerta TIM CONNECT GOLD; all'atto del ripristino del suo numero, il cliente avrebbe potuto chiudere il NIP in esenzione spese e senza alcun costo. La spiegazione fornita al ricorrente dal venditore, pur non apparendo del tutto convincente, lo portava ad eseguire quanto a lui comunicato dal venditore stesso, in quanto la lavorazione sarebbe stata eseguita da Tim; per convincerlo, il venditore gli spiegava che in questo modo anche Tim avrebbe avuto un vantaggio, in quanto avrebbe usufruito dei contributi europei per l'attivazione di nuove linee in fibra. Quindi, attraverso questa forma di convincimento, la moglie del ricorrente sig.ra *** firmava il contratto di attivazione NIP, anche se al momento in cui su contratto veniva posta la X su attivazione nuovo numero il Sig.XXX si insospettiva chiedendo di inserire la richiesta di portabilità del suo numero originario (già Tim); tuttavia, riceveva risposta negativa dal momento che la linea era già Tim. La nuova linea veniva attivata in data 21/06/2018 intestata alla moglie sig.ra *** con NIP Tim XXX. Il recesso del numero XXX inviato in data 11/06/2018 veniva registrato da Tim con cessazione linea eseguita ad inizio luglio 2018. Quando il ricorrente notava che la linea non veniva riattivata, si premurava di verificare quanto a lui occorso: chiamando il venditore sig. *** al cellulare (al tempo ancora reperibile in quanto attivo), questi lo rassicurava garantendogli la prossima esecuzione del riallaccio, comunicandogli di stare tranquillo per un altro mese. La risposta ricevuta aumentava i dubbi del sig. XXX, il quale chiedeva senza esito un riscontro scritto del venditore su quanto a lui comunicato; si recava quindi presso associazione dei consumatori al fine di ottenere riallaccio del suo numero fisso XXX, attivo da anni in Tim, con applicazione dell'offerta a lui garantita a euro 29,90 denominata Tim Connect Gold in Fibra, e contestuale cessazione del nuovo numero XXX attivato a nome della moglie. Tim non eseguiva alcun ripristino ed in sede di udienza di conciliazione confermava che la linea originaria era già stata assegnata ad altro cliente, adducendo a mera responsabilità del ricorrente la causa del raggio subito da venditore. Nel

contempo la nuova linea (con fatture tutte saldate sia per numero originario che per nuovo numero, nonostante siano tutte oggetto di contestazione), garantita come servizio Fibra fino a 200 mega, non veniva attivata in modalità Tim Connect Gold in Fibra come da foglio contrattuale sottoscritto, e la velocità di connessione rilevata più volte da speedtest.net in diversi giorni differenti non ha mai superato i 15 mb, velocità non comparabile in alcun modo al servizio Fibra. Ad incrementare il disagio dell'utente, l'utente rilevava che Tim non avesse in alcun modo applicato l'offerta che doveva essere di euro 29,90/mese tutto incluso, con fatture mensili di 42,00/44,00 euro, sempre saldate ma contestate in toto. Tra l'altro, nessuno aveva specificato al cliente che sia il servizio di segreteria telefonica che il servizio "Chi è?", da sempre attivi sulla numerazione persa, sarebbero stati un costo aggiuntivo su nuova numerazione. A fronte di quanto sopra, "preso atto della perdita definitiva della linea originaria, di fatto già assegnata ad altro utente nonostante stacco linea Tim in data 11.07.2018 (da recesso errato ricevuto in data 15.06.2018) e mancata lavorazione richiesta riallaccio ricevuta da Tim in data 24.07.2018, viene richiesta la corresponsione di euro 2.500,00 (duemilacinquecento) a titolo di risarcimento per la perdita definitiva del numero originario e conseguente disagio. La cifra richiesta è inclusiva del servizio attualmente fornito sul NIP non conforme nè all'offerta nè alle aspettative dell'istante, la mancata attivazione del servizio Fibra sul NIP attivato, la mancata applicazione dell'offerta concordata con costi in bolletta saldati ma non conformi e costi di attivazione / cessazione linea saldati in toto ma non dovuti".

2. La posizione dell'operatore

Il gestore nella memoria difensiva ha rappresentato: "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. Sulla parziale inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva preliminarmente si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva in capo al Sig. XXX per quanto attiene alle domande relative alla nuova offerta Tim Connect Gold, in particolare, gli addebiti asseritamente errati nonché la lentezza della navigazione. Invero, come affermato nella presente istanza di definizione della controversia, il nuovo contratto è stato sottoscritto dalla Sig.ra ***, coniuge del Sig. XXX. E' evidente come l'odierno istante non possa validamente avanzare alcuna richiesta nel merito del rapporto contrattuale intercorso tra Tim e altro soggetto e, dunque, le relative domande, dovranno essere dichiarate inammissibili per carenza di legittimazione attiva. Sull'assenza di responsabilità in capo a Tim SpA fatto salvo quanto sopra esposto, si precisa che alcuna responsabilità sarà imputabile a Tim per i fatti oggetto dell'odierno procedimento. Tim ha meramente dato seguito alla richiesta formulata dall'utente di cessare la propria utenza, come da raccomandata pervenuta a Tim il 19.06.2018 (doc.n.1). E' palese come non potrà dunque essere riconosciuto l'indennizzo per perdita della numerazione. Il Gestore non può essere a conoscenza delle affermazioni – del tutto apodittiche – avanzate da controparte circa un'eventuale responsabilità del venditore, ma può solamente attenersi a quanto specificatamente richiesto dall'utente, vale a dire, nel caso de quo, di cessare

l'utenza n. XXX. Per quanto attiene alle domande circa l'erronea fatturazione del profilo Tim Connect Gold e l'asserita lentezza di navigazione, nonostante l'assorbimento di quanto sopra esposto circa la carenza di legittimazione attiva in capo all'istante, si rileva come queste sarebbero comunque da rigettarsi anche nel merito. Relativamente al pricing applicato, occorre significare come il canone ammonti ad € 30,90/mese a seguito di rimodulazione tariffaria. Circa la seconda doglianza, va preliminarmente puntualizzato che, in via generale, la (presunta e non provata nel caso di specie) 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 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, 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, 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 Umbria, nella Delibera 23-18. E l'utente era ben consapevole di tutto quanto sopra riepilogato. Infatti, circa la velocità di navigazione, nelle Condizioni Generali di Offerta Fibra (doc.n.2) accettate dall'istante al momento dell'adesione al servizio, viene specificato che: “La velocità di navigazione in internet riportata nella descrizione delle singole offerte dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la casa cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui il Cliente si collega e le caratteristiche del modem e dei dispositivi utilizzati dal Cliente. Nel documento Caratteristiche del Servizio allegato alle presenti condizioni generali sono riportati i livelli di qualità minima su cui TIM si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“AGCOM”) 244/08/CSP e successive modificazioni, nonché le informazioni sulle prestazioni fornite con il Servizio, tra cui quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine

dell'integrale e corretta fruizione dello stesso. Le suddette informazioni, insieme alle informazioni concernenti le misurazioni statistiche che vengono effettuate periodicamente da TIM nell'ambito degli indicatori di qualità previsti dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e successive modificazioni sono anche pubblicate sul sito www.tim.it. 2. 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." Nonostante ciò, mai alcuna prova circostanziata ed oggettiva circa la lamentata lentezza di navigazione inferiore al minimo garantito è mai stata inviata dall'utente. Invero, lo "Speed Test" allegato da controparte all'istanza, non è quello certificato da AGCOM (Test Nemesys), dunque è da considerarsi tamquam non esset. In ragione di quanto sopra esposto e documentato per tabulas, è evidente la correttezza dell'operato di Tim SpA, che dovrà essere dunque esentata da qualsivoglia addebito di responsabilità". Tutto ciò premesso, Tim SpA richiede pertanto: in via preliminare, che vengano dichiarate parzialmente inammissibili le domande presentate per i motivi esposti in narrativa; nel merito: previa conferma della correttezza dell'operato di Tim, il rigetto delle domande avversarie.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento esclusivamente per la parte di domanda richiedente un indennizzo per la perdita definitiva del numero XXX, intestato all'istante; in ordine alle residuali richieste si rileva infatti carenza di legittimazione attiva in capo al ricorrente, afferendo le stesse a contratto di attivazione dell'offerta "Tim Connect Gold" sottoscritto dalla di lui consorte, come evincibile anche dalle fatture agli atti intestate a quest'ultima. Nel merito, quindi, si osserva quanto segue. I fatti esposti con riferimento alla fase precontrattuale intercorsa tra l'utente e l'agente, pur delineati con precisione, non risultano in alcun modo provati e, soprattutto, documentati. La dinamica interlocutoria avvenuta tra i predetti soggetti che avrebbe portato alla richiesta di recesso dal contratto di abbonamento relativo alla linea telefonica XXX (che poi ha, a sua volta, dato luogo alla cessazione del contratto stesso e all'assegnazione del numero ad altro utente), non risulta cristallizzata su alcun documento scritto rilasciato dall'agente al Sig. XXX; quello indicato quale "depliant allegato" non risulta in realtà presente nel fascicolo documentale (e nemmeno agli atti del prodromico procedimento conciliativo, ove è stato unicamente rinvenuto un modulo standard per proposta di attivazione di nuova linea fissa, con barrata offerta Tim Connect Gold in Fibra, privo peraltro del nominativo dell'intestatario e di dati economici) e, quindi, tale carenza non consente all'ufficio scrivente di poter accertare quanto asserito dall'istante e, cioè, che l'operatore non abbia improntato in sede precontrattuale il proprio comportamento ai canoni di trasparenza (in linea, tra l'altro, alla delibera n. 179/03/CSp del 24.07.03, Allegato A che sancisce il diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi), di diligenza e di buona fede. Non risulta pertanto assolto da

parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente". Alla luce delle risultanze in atti, non risulta quindi possibile attribuire in capo alla società Tim SpA alcuna responsabilità in ordine alla perdita della numerazione storica, in ragione del fatto che l'istante ha richiesto la mera dismissione della linea telefonica e la predetta società ha quindi processato la richiesta di cessazione "standard" della stessa. A norma dell'art. 10, comma 2 delle Condizioni di Contratto agli atti, l'ufficio scrivente ha appurato che il recesso - operabile dal Cliente in qualsiasi momento dal contratto tramite le modalità indicate - "produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di Tim e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente"; nel caso di che trattasi, le prestazioni di disattivazione risultano effettuate dal gestore in linea con quanto sopra previsto, nel senso che a fronte dell'invio della comunicazione di recesso dell'11.06.2018 (pervenuta a Tim il 19.06.2018), l'ordinativo di cessazione veniva espletato il 27.07.2018 (come evincibile dagli atti relativi al procedimento GU5 instaurato in sede conciliativa). Va rilevato che l'utente pochi giorni prima di tale evento e, cioè, in data 24.07.2018, inoltrava reclamo a mezzo associazione di consumatori con richiesta di riattivazione immediata della linea telefonica XXX e, il 02.08.2018, presentava appunto istanza di conciliazione presso il Corecom; tuttavia, a fronte della cessazione già intervenuta, non risultava possibile nemmeno in sede di provvedimento cd. d'urgenza riattribuire il numero al ricorrente, avendo accertato, in quel procedimento, che la linea era "attiva con altro cliente". Pertanto, atteso quanto finora esposto, non sussistono gli estremi per la liquidazione dell'indennizzo richiesto.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Per i motivi sopra indicati, il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Tim S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore.

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, 23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE