

**DELIBERA N. 063/2021/CRL/UD del 25/10/2021**

**C. Pxxx / TIM xxx (KENA MOBILE)  
(GU14/98344/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 25/10/2021;

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 modificata 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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di C. P. del 18/03/2019 acquisita con protocollo n. 0116759 del 18/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha assunto: “Nel mese di dicembre 2017 il Sig. C. Pxxx veniva contattato telefonicamente dal servizio clienti TIM, il quale lo informava che nella sua zona di residenza era possibile usufruire della linea internet con tecnologia fibra. Nella specie, l’operatore, dopo aver effettuato le opportune verifiche, comunicava al sig. Panico la possibilità di attivare la linea fibra da 100mb fino a 200mb. - Il Sig. Pxxx, in ragione delle esigenze legate alla sua attività professionale, per le quali necessitava di una velocità maggiore nel download e nell'upload di dati, nonché della possibilità di collegarsi con diversi dispositivi in contemporanea senza incidere sulla qualità della connessione, aderiva telefonicamente alla proposta dell’operatore, il quale, nel corso della conversazione, specificava più volte che sin quando la velocità effettiva di connessione non sarebbe stata di almeno 100 mb, TIM non avrebbe preteso la corresponsione di alcuna somma. - Alla stregua della normativa vigente in materia, al fine di adempiere agli obblighi informativi ivi sanciti, la Tim avrebbe dovuto inoltrare al Sig. Panico una copia del contratto relativa all’offerta cui aveva aderito, in modo che lo stesso potesse avere contezza dei termini contrattuali e di tutte le informazioni inerenti la fornitura del servizio. Si sa di dire cose note, ma è il caso di ricordare che le regole di protezione sancite a chiare lettere dalla normativa in materia nonché dalla sopracitata delibera dell’Agcom sono tali e così puntuali proprio in ragione della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un’accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la “distanza” lo mette nell’impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo. - Per converso, nonostante i plurimi solleciti in tal senso proposti dall’utente al numero di assistenza clienti 187, solo in data 18 aprile 2018 (ovvero circa 4 mesi dopo l’attivazione dell’offerta) la compagnia inviava al Sig. Pxxx il modulo di conferma del contratto, da cui si evinceva che la proposta di abbonamento riguardava l’offerta TIM SMART e SMART FIBRA + 100. - La mancata osservanza degli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, peraltro, è resa ancor più grave, nel caso che ci occupa, dalla scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dalla Tim in

punto di pubblicità ingannevole, come rilevato di recente nella pronuncia dell'Agcm del 16/03/2018 n. PS10696, con la quale è stata irrogata alla compagnia telefonica una sanzione pari a 4,8 milioni di euro. - In quella occasione invero, l'Autorità ha rilevato che nelle campagne pubblicitarie inerenti l'offerta commerciale di connettività in fibra ottica (cartellonistica, sito web, below the line e spot televisivi), Telecom Italia, a fronte del ricorso a claim volti a enfatizzare l'utilizzo integrale o esclusivo della fibra ottica e/o il raggiungimento delle massime prestazioni in termini di velocità e affidabilità della connessione, ha omesso di informare adeguatamente i consumatori circa le reali caratteristiche del servizio offerto e le connesse limitazioni (in particolare i limiti geografici di copertura delle varie soluzioni di rete, le differenze di servizi disponibili e di performance in funzione dell'infrastruttura utilizzata per offrire il collegamento in fibra). - Secondo l'AGCM, inoltre, le campagne pubblicitarie realizzate da TIM hanno omesso o indicato in modo non sufficientemente chiaro che, per raggiungere le massime velocità pubblicizzate, fosse necessario attivare un'opzione aggiuntiva a pagamento. - Nel caso che ci occupa, tale omissione è stata realizzata, non solo tramite le modalità pubblicitarie evidenziate dall'Autorità, ma anche e soprattutto dall'operatore in sede di adesione telefonica all'offerta, con la conseguenza che, stante l'ingannevolezza dei claims della TIM, nonché il mancato invio del modulo contrattuale cartaceo, il Sig. Pxxx è rimasto ignaro della circostanza che il raggiungimento della velocità di 100-300 mb/s era un'opzione aggiuntiva a pagamento sino alla ricezione del modulo dell'offerta in data 18/04/2018. - E' di tutta evidenza, quindi, che, in conseguenza di tale condotta omissiva e ingannevole, il Sig. Pxxx, a fronte dell'uso del termine onnicomprensivo "fibra", non è stato messo nelle condizioni di individuare gli elementi che caratterizzavano, in concreto, l'offerta; inoltre va rilevato che l'assenza di un'informazione chiara sulle caratteristiche e la qualità del servizio ha impedito di fatto al consumatore di prendere una decisione consapevole sull'acquisto dell'offerta in fibra. - A corollario del comportamento illegittimo della società -poi- sta anche e soprattutto la circostanza che, il servizio fibra richiesto non è mai stato effettivamente attivato al Sig. Pxxx, senza che peraltro gli sia stata fornita alcuna informativa sui motivi che hanno impedito l'attivazione. - Nonostante, infatti, i plurimi reclami orali e scritti inviati dall'utente, gli interventi effettuati a proprie spese per un costo complessivo pari ad € 400 per portare la linea sino alla più vicina centralina Telecom, nonché i numerosissimi appuntamenti con tecnici della TIM mai presentatisi presso l'abitazione del Sig. Pxxx, cui si coniugano altrettanto numerose giornate di lavoro perse ed ore spese nel tentativo di contattare il servizio clienti, la velocità massima di connessione con cui il consumatore ha potuto navigare non ha mai raggiunto quella promessa ed assicurata in sede di conclusione del contratto, con evidente mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi offerti dalla TIM. - A ciò si aggiunga che in pendenza della procedura di conciliazione instaurata in data 26/04/2018 innanzi al Corecom Lazio (prot. N. 18-C-05374), nel mese di luglio 2018 la Tim ha interrotto la fornitura del servizio per mancato pagamento delle fatture, servizio ripristinato solo a seguito dell'emissione del provvedimento di urgenza da parte del Corecom Lazio su istanza del Sig. Pxxx presentata in data 3/7/2018. - Dal 3 agosto 2018 (data di intervento del tecnico della TIM), dunque, il Sig. Pxxx ha potuto nuovamente usufruire della linea internet, ma il

servizio fibra richiesto (100-200 mb) non è mai stato attivato. La velocità massima di navigazione infatti è stata e continua ad essere oggi di 60 mb/s. - Chiara dunque appare la carenza di lealtà e buona fede da parte dell'operatore in fase di attivazione del contratto, oltre che la responsabilità della compagnia telefonica convenuta per la mancata corrispondenza tra il servizio contrattualmente pattuito e quello fornito, anche per via delle modalità informative non corrette. - Nelle svariate occasioni di contatto telefonico con il call center e con i tecnici, difatti, l'utente non è mai stato informato circa le ragioni poste alla base dell'impossibilità dell'operatore di fornire i contenuti previsti dall'offerta commerciale, contenuti che, in ragione delle modalità ingannevoli con le quali è stata pubblicizzata l'offerta, costituivano elemento essenziale della stessa ed hanno inciso notevolmente -per non dire assolutamente- sulla formazione del consenso della parte istante. - Peraltro, contrariamente a quanto riferito dal promoter al telefono al momento della conclusione del contratto, ovvero che sin quando la velocità effettiva di connessione non sarebbe stata di almeno 100 mb il Sig. Pxxx non avrebbe dovuto corrispondere alcuna somma, non solo, con missiva del 20/04/2018 la compagnia telefonica, pur dando atto della fondatezza di quanto contestato dall'utente, invitava quest'ultimo al pagamento del Conto TIM entro 13 giorni dal ricevimento della comunicazione, al fine di non incorrere nelle azioni di recupero previste dalle Condizioni Generali di Abbonamento (quelle stesse, si badi, trasmesse all'istante ben due giorni prima e comunque mai restituite all'operatore con la sottoscrizione), ma come si è detto, nonostante la pendenza della procedura di conciliazione innanzi al Corecom, nel mese di luglio 2018 la TIM ha altresì provveduto a sospendere la fornitura del servizio. - Solo a seguito dell'intervento del tecnico della TIM e del ripristino della linea, in data 6 agosto 2018 la compagnia telefonica ha riconosciuto l'illegittimità delle pretese creditorie avanzate e poste alla base dell'interruzione della fornitura, emettendo le note di credito nn. 7920180820000527, 7920180820000526, 7920180820000524, 7920180820000528, 7920180820000525 con le quali sono state stornate le fatture emesse dal dicembre 2017. - A ciò si aggiunga che al momento della adesione telefonica all'offerta, non era stato fatto in alcun modo presente all'utente che, per attivare la fibra, sarebbe stato necessario effettuare a proprie spese interventi (poi effettuati per un costo complessivo pari ad € 400) per portare la linea sino alla più vicina centralina Telecom; circostanza, questa, di cui il Sig. Pxxx è venuto a conoscenza solo a seguito dell'intervento del tecnico TIM, allorquando aveva già concluso il contratto in abbonamento, e che comunque non si è rivelata in alcun modo risolutiva per ottenere il servizio così come prospettato dalla compagnia telefonica. - Per tutte queste ragioni, si ritiene che il comportamento tenuto dalla Società fondi il diritto del Sig. Panico a ricevere un congruo indennizzo quantificato nei termini che appresso si diranno. - In primis, per quanto concerne la mancata trasparenza negoziale, ai sensi dell'art. 12 della delibera 73/11/CONS si ritiene congruo ed equo quantificare l'indennizzo in € 400, anche in ragione delle plurime determinazioni in merito, a mente delle quali, tra le altre, "qualora l'operatore del call center del gestore, fornisca informazioni poi rivelatesi non rispondenti al vero o che sono comunque idonee ad indurre (e di fatto inducono) in errore il consumatore riguardo all'esistenza o natura del prodotto o alle sue caratteristiche principali, emerge un comportamento commerciale non trasparente e

corretto, che fonda perciò il diritto dell'utente al riconoscimento di un equo indennizzo” (Corecom Lombardia Determinazione n. 1/12); “L'utente ha diritto all'ottenimento di un indennizzo qualora l'operatore non rispetti i propri oneri informativi circa le modalità, i tempi e gli eventuali impedimenti alla realizzazione di quanto previsto nei contratti sottoscritti. Nel caso di specie, l'utente non è stato informato circa l'impossibilità di fornire quanto previsto contrattualmente, cioè la riunione delle tre utenze in un'unica soluzione contrattuale di tipologia business, elemento, questo, essenziale dell'offerta, sulla cui base si è formato il consenso. I contratti stipulati risultano quindi viziati sin dall'origine: la società istante non avrebbe preso in considerazione e sottoscritto quegli specifici pacchetti contrattuali se fosse stata correttamente informata dall'operatore. La comunicazione resa al cliente è risultata del tutto inidonea a garantire la chiarezza e completezza informativa necessarie per poter procedere ad una decisione consapevole. Alla luce delle predette considerazioni, la condotta dell'operatore in esame risulta censurabile ai sensi degli articoli 5, comma 3, 20, comma 2, 21, 22, 23, comma 1 lettera e) del codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge; essa risulta inoltre in contrasto sia con i principi di trasparenza e completezza informativa di cui al codice delle comunicazioni elettroniche (articolo 70) e di cui alla sopra citata delibera Agcom n. 179/03/CSP (articolo 4, in particolare commi 1 e 2), sia con il principio del diritto di scelta dell'utente finale di cui all'articolo 3, comma 5, della medesima delibera” (Corecom Toscana Delibera n. 10/12; in senso analogo Corecom Umbria Delibera n. 34/12; Corecom Puglia Delibera n. 13/11 Corecom Puglia Delibera n. 18/11 Corecom Puglia Delibera n. 27/11 Corecom Puglia Delibera n. 32/11 Corecom Puglia Delibera n. 13/12). - Per ciò che attiene alla ritardata attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 4 allegato A delibera 347/18/CONS, si richiede un indennizzo pari ad € 500. - Per ciò che concerne la cessazione del servizio senza che ne ricorressero i presupposti, ai sensi dell'art. 5 allegato A delibera 347/18/CONS, si richiede un indennizzo pari ad € 225. - Per quanto attiene al danno derivato dalla pratica commerciale scorretta, di cui al provvedimento dell'Agcm del 16/03/2018 n. PS10696, oltre che agli innumerevoli disagi subiti dall'utente in conseguenza del comportamento illegittimo tenuto dalla TIM in fase di esecuzione del contratto, si richiede un indennizzo pari ad € 1000,00. - Si chiede inoltre che TIM provveda all'attivazione del servizio TIM SMART FIBRA 100-200, assicurando all'utente una velocità di navigazione di almeno 100 mb/s e, qualora ciò non dovesse rivelarsi possibile, considerato che l'adesione all'offerta, anche in ragione delle modalità ingannevoli con cui è stata prospettata all'utente, è avvenuta esclusivamente per ottenere quella velocità di navigazione, ritenere il contratto non validamente concluso tra le parti mediante vocal order”. Su quanto assunto ha chiesto “Per quanto concerne la mancata trasparenza negoziale, ai sensi dell'art. 13, co. 7, Allegato A delibera 347/18/CONS si ritiene congruo ed equo quantificare l'indennizzo in € 400. Per ciò che attiene alla ritardata attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 4 allegato A delibera 347/18/CONS, si richiede un indennizzo pari ad € 500. - Per ciò che concerne la cessazione del servizio senza che ne ricorressero i presupposti, ai sensi dell'art. 5 allegato A delibera 347/18/CONS, si richiede un indennizzo pari ad € 225. - Per quanto attiene al danno derivato dalla pratica

commerciale scorretta, di cui al provvedimento dell'Agcm del 16/03/2018 n. PS10696, oltre che agli innumerevoli disagi subiti dall'utente in conseguenza del comportamento illegittimo tenuto dalla TIM in fase di esecuzione del contratto, si richiede un indennizzo pari ad € 1000,00.”

## **2. La posizione dell'operatore**

Il gestore si è difeso assumendo: “Nel merito: infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di TIM. Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono infondate. Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. In particolare, non appaiono giustificati, né d'altra parte provati i pretesi interventi tecnici asseritamente effettuati dall'istante "a proprie spese". Ogni tipo di contestazione mossa nei confronti di TIM – in particolare, la mancata trasparenza contrattuale – appare totalmente infondata in fatto, in quanto non provata e, pertanto, insuscettibile di accoglimento. In primo luogo, è opportuno precisare che l'ordinativo di attivazione della linea n. 0xx6.5xxxx0 con offerta TIM Smart e opzione aggiuntiva Smart Fibra+100, emesso in data 12 febbraio 2018, è stato tempestivamente espletato il successivo 23 febbraio, previo invio di apposita lettera contrattuale (Doc. 1). Né d'altra parte il Sig. Panico ha mai trasmesso reclami relativi alla pretesa ritardata attivazione, apoditticamente dedotta soltanto in tale sede. Fin da subito, il Sig. Pxxx ha segnalato a TIM la navigazione lenta; tuttavia, benché informato dell'impossibilità di migliorare la stessa a causa dell'eccessiva distanza dalla centrale, non ha esercitato il diritto di ripensamento previsto dall'art. 11 delle condizioni generali dell'offerta Fibra, allegate alla predetta lettera contrattuale. L'esponente società si è in ogni caso sempre adoperata tempestivamente e diligentemente, anche tramite interventi tecnici in loco, per porre rimedio ai disservizi segnalati dall'istante, tutti risolti, come evincibile da retrocartellino (Doc. 2), entro i termini previsti dalle predette Condizioni Generali (ad eccezione della segnalazione del 16 aprile 2018, risolta 4 giorni fuori SLA, con riguardo alla quale non è stato tuttavia trasmesso alcun reclamo). Ad ogni buon conto, poiché la contestazione riguarda, nello specifico, la velocità di connessione, si ritiene opportuno precisare quanto segue. Ai sensi dell'art. 7 delle predette Condizioni generali, "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 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](http://www.tim.it). Il Cliente ha facoltà di recedere senza penali o costi di disattivazione dal Contratto qualora non siano rispettati i 5 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". A tal fine il Cliente deve scaricare gratuitamente dal sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) un software di misurazione certificato dall'Agcom, con cui verificare la qualità della propria connessione ad internet. Invero, la Delibera Agcom n. 244/08/CSP, integrata con la Delibera Agcom n. 151/12/CONS e regolante, appunto, la qualità del servizio internet, prevede la possibilità per gli utenti finali di effettuare tramite Nemesys, sito autorizzato dall'Agcom, la misurazione della velocità delle connessioni e, qualora i parametri non corrispondano ai valori minimi di upload e download stabiliti, richiedere soltanto la cessazione del servizio senza penali. Pertanto, al fine di provare l'asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé che rende il servizio instabile, è necessario innanzitutto munirsi del test Nemesys. Acquisita tale documentazione, l'utente finale può soltanto recedere dal servizio in esenzione spese e non ha diritto ad alcun indennizzo, come da disciplina vigente. Nel caso di specie, il Sig.Pxxx non si è munito di tale documentazione, nonostante l'esponente società, in più occasioni, lo avesse invitato a provvedere in tal senso (Docc. 3-4), non potendosi pertanto riconoscere all'istante alcun rimborso o indennizzo. Ad ogni buon conto, a riprova della correttezza e buona fede dell'operatore, giova rilevare che, benché non spettasse alcuno storno, TIM ha provveduto, per mero spirito conciliativo, all'emissione di note di credito (in parte documentate anche dal Sig. Pxxx) a storno dell'abbonamento Smart Fibra+ addebitato sui conti telefonici n. 2/2018, n. 3/2018, Maggio 2018, Giugno 2018 e Luglio 2018, che l'istante ha poi saldato per la differenza, sia pure con notevole ritardo (e, in particolare, nel mese di luglio 2018). Non è pertanto possibile riconoscere all'istante alcun ulteriore rimborso, storno, o indennizzo, risultando già integralmente soddisfatte le pretese avanzate in tale sede. È dunque evidente come la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti, né si comprende in che modo essa possa configurare una "pratica commerciale scorretta" come apoditticamente affermato dall'istante, ferma restando peraltro l'eccezione di inammissibilità sopra svolta. Al riguardo, per mero tuziorismo, sembra peraltro opportuno rilevare che la fattispecie de qua non è ricompresa nell'ambito oggettivo della delibera 203/18/CONS, in quanto rimessa esclusivamente allo scrutinio dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcun indennizzo, non essendo la fattispecie indennizzabile ai sensi della delibera 347/18/CONS, perché non è ricompresa nel numerus clausus dei casi ivi elencati, né tantomeno appare possibile assimilarla ad alcuno di essi, in applicazione del principio di analogia. Infine, pur trattandosi di circostanze nuove e, dunque, per ciò solo inammissibili, si ritiene opportuno precisare che la linea è stata legittimamente sospesa

per il protrarsi della morosità, nonostante i numerosi solleciti di pagamento da parte di TIM, in data 20 aprile (N. Prot. C19981196, Doc. 5) e 29 maggio (Prot. N. FR\_180529\_0000628951) e successivo preavviso di risoluzione contrattuale dell'11 luglio 2018 (Prot. N. FR\_180711\_0000633568, Doc. 6). La linea è stata in ogni caso tempestivamente riattivata” Concludeva per il rigetto dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

L’istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile. In ossequio alla normativa di cui all’art.14, comma 1, della Deliberazione 173/07/CONS, e ss.mm.ii. espressamente si delimita l’oggetto della disamina alle domande formulate dall’istante con l’istanza UG datata 26.4.2017. È pacifico, difatti, che l’oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione. Diversamente si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. In via preliminare, pertanto, si rigetta la domanda di indennizzo per la illegittima sospensione del servizio perché formulata per la prima volta nel corso del procedimento di definizione e, pertanto, non sottoposta al preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione. L’istante chiede, poi, l’indennizzo per ritardata attivazione della linea. Assume di essere stato contattato a dicembre 2017 dall’operatore per l’attivazione della Fibra e che la stessa sarebbe stata attivata in ritardo. La lettera contrattuale prodotta dal gestore reca la data del 14.2.2018. Dal momento che il termine per l’attivazione della FIBRA, da CGC, è di sessanta giorni e che l’istante ha indicato genericamente il mese di “dicembre 2017” si ritiene che l’attivazione sia stata effettuata entro il termine di cui alle CGC e che alcun indennizzo a tale titolo possa essere riconosciuto. Quanto al malfunzionamento del servizio “dati” valga quanto segue. In merito alla doglianza relativa al presunto malfunzionamento della connessione dati, occorre circoscrivere suddetta doglianza alla fattispecie disciplinata dall’art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi (“Indennizzo per malfunzionamento del servizio”). Trattandosi di lentezza e/o malfunzionamento della connessione, l’utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale sussiste l’obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Conseguentemente, l’art. 8, comma 6, della Delibera 244/08/CSP, dedicato alla “Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell’utente finale” testualmente dispone che “Qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all’operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura

effettuata, rilasciata per conto dell’Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente 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 o messaggio di posta elettronica certificata”. Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it) – Sistema certificato Nemesys (ottobre 2010), le segnalazioni e reclami adottati relativi alla lentezza del collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell’utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP. Mancando agli atti il test Ne.Me.Sys, non sarebbe, in astratto, possibile riconoscere a favore dell’utente alcun indennizzo per l’asserito malfunzionamento del servizio ADSL. Vi è, però, che il gestore, con il trouble ticket, in atti, ammette il lamentato disservizio, rendendo così lo stesso indennizzabile da parte dello scrivente sia pur in assenza del test Ne.Me.Sys. Dal documento risulta un malfunzionamento, sia pur non continuativo ma ricorrente, dal 20.2.2018 al 30.8.2018 che si ritiene di indennizzare ai sensi dell’ art. 6, comma 2, del regolamento indennizzi di cui all’Allegato “A” deliberazione 73/11/CONS e ss.mm.ii. nella misura di € 573,00. Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti si ritiene riconoscere all’istante € 50,00 a titolo di spese di procedura

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** TIM SPA è tenuto a corrispondere € 50,00 a titolo di spese di procedura nonché, per le ragioni di cui in motivazione, la somma di € 573,00 maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo mediante assegno intestato all’istante e da recapitarsi presso l’indirizzo di fatturazione.

**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 sui siti *web* del Corecom e dell’Autorità.

Roma, 25/10/2021



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi      F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini