

DELIBERA N. 57/2021

**XXX/ TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/401860/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 26/10/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 03/03/2021 acquisita con protocollo n. XX del 03/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 7 luglio 2016 attivava l'offerta Tim Smart, con velocità di connessione pari a 20 mbps in download;
- b) contestualmente, attivava anche l'offerta Tim Vision, comprensiva del canone per il noleggio del decoder pari ad euro 2 mensili;
- c) la velocità di connessione era di gran lunga inferiore a quella pattuita, elemento questo che non ha consentito di usufruire dell'offerta Tim Vision;
- d) il servizio clienti riconosceva la lentezza di navigazione e la attribuiva alla distanza dalla centralina;
- e) poiché il test Nemesys confermava la lentezza lamentata, il 12 settembre 2018 inviava reclamo scritto via fax all'operatore;
- f) il 4 gennaio 2019 si recava presso un centro autorizzato per il passaggio alla fibra, tuttavia la richiesta veniva annullata a causa, a detta del servizio clienti, dell'errata ubicazione dell'impianto;
- g) per tale situazione, veniva inviato un altro reclamo il 22 gennaio 2019;
- h) il 28 gennaio 2019 il servizio clienti comunicava che per l'intervento richiesto sarebbe stato necessario traslocare la linea da "comune a comune", con oneri a carico del cliente;
- i) in data 1 febbraio 2020 veniva inviato un ulteriore reclamo, in quanto la linea era sempre stata localizzata nel comune di XX ed intestata al cliente dal 1981;
- l) anche il reclamo del 17 luglio 2020 è rimasto privo di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso dei costi di attivazione;
- II) rimborso dei canoni per il noleggio del decoder Tim Vision;
- III) rimborso del 50% delle fatture pagate, dal 7/7/2016 alla cessazione del contratto;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- V) indennizzo per il malfunzionamento del servizio;
- VI) risarcimento dei danni patiti e patienti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:



- 1) il 5 luglio 2016 veniva attivata l'offerta Tim Smart;
- 2) il 7 e 20 luglio successivi venivano inviate le Welcome letter rispettivamente dei servizi Tim Smart e Tim Vision, unitamente alle condizioni generali di abbonamento;
- 3) il 13 settembre 2017 il cliente inviava un reclamo, riportando i valori riscontrati a mezzo del sito www.misurainternet.it; tale reclamo veniva riscontrato il 1 ottobre 2017, confermando il risultato della misurazione e proponendo quindi il recesso in esenzione costi, secondo quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento;
- 4) la linea è stata attiva sino al 23 novembre 2020, data in cui è cessata per passaggio ad altro operatore;
- 5) in ordine al decoder Tim Vision a noleggio, il cliente poteva recedere dal servizio con un preavviso di 30 giorni mediante raccomandata a/r o fax; tuttavia i sistemi non evidenziano alcun documento che attesti la restituzione del decoder;
- 6) in relazione ai reclami:
 - 23.03.2020 si evidenzia un contatto telefonico al Servizio Clienti per reclamare l'addebito di SOS PC sulla fattura marzo 2020. In pari data risulta emessa PPVV in accredito di € 30,00, importo presente sulla fattura maggio 2020;
 - 17.07.2020 l'Unione Nazionale Consumatori inviava tramite PEC, per conto della sig.ra Luci, una segnalazione per reclamare l'adsl lenta e quindi la contestazione dei canoni pagati, la mancata conversione della linea in FTTCAB, e l'addebito del canone di noleggio del decoder TIMVISION. La mancata conversione della linea in FTTCAB è dipesa da ordini emessi e successivamente annullati con la causale "motivi amministrativi";
 - 12.11.2020 il legale del cliente inviava un reclamo per l'addebito dell'intervento tecnico di € 29,95 sulla fattura Marzo 2020; il 07.01.2021 è stato trasmesso riscontro scritto in cui si confermava l'importo addebitato. L'importo contestato era stato comunque rimborsato (budget caring) sulla fattura maggio 2020.In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che sin dall'inizio la linea era stata erroneamente associata ad una cabina sita nel Comune di XX e non a quella di XX, circostanza non smentita dal gestore; la problematica, che si sarebbe risolta con il trasloco della linea, è stata comunicata al cliente solamente il 28 gennaio 2019; il servizio contrattualizzato non poteva quindi essere offerto e non è stato mai fornito e Tim non ha fornito la prova della correttezza del proprio operato. Oltre a ciò, ribadisce che la velocità di navigazione non è mai stata rispettata, che le risultanze del retrocartellino guasti sono di provenienza unilaterale; che il riscontro del 1.10.2018 non è mai pervenuto al cliente, come non sono state riscontrate le segnalazioni del 12.9.2018, 22.1.2019, 12.2.2020, 17.7.2020; i 30 euro riconosciuti nella fattura RM01436193 del 7.5.2020 non è chiaro a cosa si riferiscano; il reclamo del 12.11.2020 è stato riscontrato solamente il 7 gennaio 2021 "affermando la regolarità dell'addebito e non (...) perché l'importo in questione era già stato rimborsato nella fattura di maggio 2020". Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta risarcitoria di cui al punto VI) in quanto, a mente dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", restando salva la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta, per i motivi di seguito precisati.

Le doglianze dell'istante attengono principalmente alla lentezza della navigazione da linea fissa. In particolare, sia nel formulario GU14, sia nei reclami del 12 settembre 2018, del 22 gennaio 2019 e del 17 luglio 2020, viene evidenziato che la linea dati non raggiunge la velocità indicata nei documenti contrattuali, circostanza questa confermata anche dalle risultanze del test Nemesys e pacifica fra le parti: la stessa Tim, nella nota del 1 ottobre 2018, dichiarava: "l'attività diagnostica sulla tua linea conferma il mancato rispetto dei livelli di qualità del Servizio su cui Tim si impegna contrattualmente".

In relazione a tanto, va ricordato che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, 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. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto 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" (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17). Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi. Tale disciplina era riportata, peraltro, sia nella Welcome Letter datata 7 luglio 2017 sub 2.2, sia all'articolo 7, comma 2 delle condizioni generali di contratto ADSL. Per questi motivi, le domande di cui ai punti I), III) e V) non possono essere accolte.

Per quanto concerne il servizio Tim Vision, è lo stesso istante a dichiarare che la mancata fruizione dello stesso è dipesa dai problemi legati alla bassa velocità di navigazione, pertanto il rimborso richiesto non potrà essere riconosciuto per gli stessi

motivi sopra riportati, tenuto conto anche del fatto che, in ordine al noleggio del decoder, non risulta che sia stata adempiuta la clausola di cui all'articolo 13 delle condizioni generali di noleggio del decoder TIMvision, in atti, la quale prevede che all'atto dello scioglimento del contratto, avvenuto nel caso di specie nel mese di novembre 2020, il cliente "è tenuto a comunicare a Tim la sua volontà di, alternativamente: a) restituire il prodotto detenuto in noleggio all'indirizzo fornito dal Servizio Clienti linea fissa 187 o consultabile sul sito www.tim.it" (...).

La contestazione relativa alla somma di euro 29,95, addebitata a titolo di "contributo assistenza telefonica hardware/software" nella fattura del 5 marzo 2020 non appare fondata in quanto, successivamente al reclamo del 23 marzo 2020, nella fattura di maggio 2020, il gestore ha accreditato un bonus di 30 euro. L'istante afferma che non vi sono elementi atti a ricondurre l'accredito alla somma riguardante l'assistenza, ma la scansione temporale degli eventi, unitamente a quanto confermato dal gestore nei propri scritti difensivi, rende verosimile la riconducibilità dell'accredito al contributo richiesto per l'intervento tecnico, considerando che l'addebito è stato effettuato nella fattura del 5 marzo 2020, che il cliente ha reclamato il 23 marzo 2020 e che l'accredito risulta nella fattura immediatamente successiva, del maggio 2020.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, infine, merita accoglimento, atteso che non risultano risposte alle segnalazioni del cliente.

In particolare, considerando che il primo reclamo presente in atti, corredato del report di consegna, è datato 22 gennaio 2019, che l'istante dichiara di non aver ricevuto alcun riscontro e che Tim non fornisce la prova dell'avvenuto invio della risposta, verificato che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione si è tenuta il 2 marzo 2021, spetta all'istante, in base ai parametri di cui all'articolo 12 del Regolamento, la somma di euro 300,00 (trecento).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XX XX, via C. XX – 06XX XX (Perugia) per i motivi sopra indicati, A) l'operatore Tim SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento), ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 26 ottobre 2021

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli