

DELIBERA N.84

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM X

(GU14/35618/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 28/03/2019;

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. 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. 296/18/CONS;

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 *“Regolamento sugli indennizzi”*), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di INFORTUNISTICA AMICA SERVIZI DI VINCENZINA ORLANDO del 24/10/2018 acquisita con protocollo N. 0168437 del 24/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

In seguito alla convocazione della udienza di conciliazione per il giorno 24/10/2018, cui l'operatore non ha aderito, parte istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa. L'istante ha lamentato la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite e malfunzionamento del servizio nei confronti della Società TIM SPA che per brevità, nel prosieguo del presente provvedimento, viene denominata TIM. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso l'istante ha dichiarato quanto segue: -di avere contestato al gestore l'illegittimità delle fatture del 2°, e°, 4°, 5° bimestre 2018 nei confronti di TIM tramite PEC chiedendo al Corecom di disporre la sospensione dei pagamenti per evitare la sospensione dei servizi. In particolare la fattura del 5° bimestre presenta addebiti di servizi non richiesti; -di avere richiesto la restituzione dell'importo di euro 488,07 in quanto importo imposto da TIM a seguito del mancato perfezionamento del contratto che doveva essere intestato alla Ditta Individuale Infortunistica Amica Servizi di Orlando Vincenzina come da impegno assunto nel verbale Corecom sottoscritto in data 11/01/2018; - da maggio 2017 la connessione ADSL si presenta inefficiente con addebito di costi eccessivi ed ingiustificato aumento da euro 40 ad euro 54,30. Alla luce di quanto segnalato parte istante chiede: 1) riconoscimento del danno esistenziale per la mancata connessione. Nonostante i quasi 100 reclami avanzati, parte istante deve sopportare continui disagi e sebbene l'operatore sia a conoscenza che la linea risulta deteriorata non effettua gli interventi richiesti. L'importo richiesto per 17 mesi di sospensione linea è di euro 15.000,00; 2) riconoscimento del danno per non aver adempiuto al perfezionamento del contratto come da impegno verbale Corecom 11/01/2018; 2) rimborso fatture pagate secondo e terzo bimestre per un importo di euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM, con memoria Prot. 243098 del 28/12/2018 preliminarmente eccepisce l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni in quanto il Corecom in base al disposto dell'art. 20 commi 4 e 5 del regolamento 203/18, può solamente condannare l'operatore ad effettuare storni o rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, ferma restando la possibilità di agire in giudizio per il risarcimento del maggior danno. L'operatore rileva inoltre che anche volendo interpretare detta richiesta di risarcimento come richiesta di indennizzo, la stessa non potrà essere accolta in quanto l'istanza risulta indeterminata ed in parte già trattata in altro GU14 definitosi con il verbale di accordo dell'11/1/2018.

L'operatore eccepisce anche l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto, essendo il verbale di accordo dell'11/1/2018 un titolo esecutivo, l'utente avrebbe dovuto, per ottenere la sua esecuzione, notificare un precetto e non certo esperire un nuovo tentativo di conciliazione. Tim evidenzia di aver correttamente adempiuto agli impegni assunti a seguito della sottoscrizione del verbale di udienza dell'11/1/2018 versando tramite bonifico la somma concordata di € 1.800,00 in data 7.2.2018, e stornando la fattura n.8H01055181 di importo pari ad € 351,84. Inoltre, l'operatore afferma di avere stornato l'ulteriore fattura n.8H00000019 (conto 1/18). TIM dichiara anche di avere contattato in data 12 e 16 gennaio parte istante al fine di valutare un cambio contrattuale, ma la stessa si è sempre rifiutata di aderire a qualsiasi offerta, pretendendo l'applicazione di condizioni non praticate dal Gestore poiché riferite ad offerte inesistenti sul mercato. Le offerte commerciali più vantaggiose praticate da TIM sono state esposte anche nella lettera di diffida del 5.7.2018 inviata tramite lo Studio Legale, nella quale è stata anche concessa all'istante la facoltà di recedere dal contratto in essere con TIM in esenzione da costi e/o penali, qualora nessuna delle proposte fosse stata di suo gradimento. Quanto ai disservizi relativi al mal funzionamento dell'ADSL, Tim evidenzia di avere già dato riscontro a parte istante (n.d.r. con nota in data 27/06/2018), confermando il corretto funzionamento del servizio dopo un intervento tecnico del giugno 2018. Tim ritiene che essenzialmente la doglianza lamentata dall'istante sia la lentezza della navigazione, per la quale non è previsto alcun indennizzo ma solo la facoltà per l'utente di recedere in esenzione da costi e penali, facoltà già offerta dall'operatore. L'operatore Tim afferma quindi di essersi correttamente adoperato per migliorare la qualità della linea ma che, nonostante non sia emerso che la linea sia degradata, non ci sono margini di miglioramento per quanto riguarda la velocità della navigazione dato che l'utente dista 5 km dalla centrale.

3. La replica dell'istante

Parte istante, con nota Prot .243321 del 29/12/2018 ribadisce la propria richiesta di danno esistenziale in quanto connessa a disservizi contestati successivamente a quelli presi in considerazione nella seduta di conciliazione dell'11/1/2018. Afferma inoltre di non aver mai ricevuto la comunicazione citata da Tim (n.d.r. del 27/6/2018) in cui l'operatore affermava il corretto funzionamento del servizio ADSL contestando che l'operatore non ha provato la ricezione di tale comunicazione e sottolineando che il disservizio lamentato non era tanto la lentezza di connessione ma la mancata connessione con diverse cadute durante lo svolgimento del lavoro. L'istante afferma inoltre che l'importo corrisposto da Tim in adempimento al verbale Corecom del 11/1/2018 è relativo a restituzione di importi riscossi indebitamente dal gestore sul conto corrente bancario intestato alla società Infortunistica Amica SNC di Orlando Vincenzina e Falzone Felicia ovvero per utente diverso e per reclami diversi. L'attuale vertenza è relativa a fatture illegittimamente emesse da TIM intestate alla società Infortunistica Amica SNC dal febbraio 2017 nonostante l'attività fosse stata chiusa al 31/1/2017 e a fatture illegittimamente intestate alla persona fisica Vincenzina Orlando, con addebiti di servizi non richiesti e di costi esosi, derivanti da modifiche arbitrarie delle voci di spesa e delle relative tariffe senza preavviso. Parte istante ribadisce che l'oggetto del contendere non è la contestazione

di fatture commerciali ma il mancato perfezionamento del contratto alla ditta individuale Infortunistica Amica Servizi e che è onere del gestore sia informare l'utente della poca connessione sia risolvere il problema, considerando che i costi fatturati non vengono ridotti seppure vi sia consapevolezza da parte del gestore della scarsa funzionalità dei servizi.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte, come di seguito precisato. Preliminarmente si rileva che, come eccepito dall'operatore in memoria, la richiesta di parte istante si sostanzia fondamentalmente in una richiesta di risarcimento danni e quindi esuli dalla competenza di questo Organismo. Si richiamano tuttavia in proposito gli indirizzi consolidati formatisi sul punto secondo i quali "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte" (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS) ed ulteriormente "il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (si veda da ultimo Corecom E.R. Delibera 63/2017). Sulla base di queste premesse le richieste dell'istante vengono quindi prese in considerazione. Per quanto attiene la richiesta di cui al punto 1) parte istante lamenta la mancata connessione di Internet ed allega in proposito una serie di reclami avanzati all'operatore. I reclami avanzati nel 2017 sono già stati considerati in un precedente procedimento di definizione (procedimento 2017.1.10.21.424) in relazione al quale le parti hanno raggiunto un accordo in sede di udienza di discussione dell'11/01/2018. Il primo reclamo allegato circa il malfunzionamento ADSL in relazione al presente procedimento è del 11/07/2018 ed è successivo ad una nota del 27/06/2018, allegata dall'operatore, in cui TIM dichiara il corretto funzionamento del servizio ADSL in oggetto, dopo l'intervento tecnico effettuato a seguito della segnalazione del cliente. Parte istante dichiara di non avere ricevuto tale comunicazione e ribadisce nella memoria di replica la totale assenza di connessione. Allega reclami successivi (12/7/2018, 24/9/2018, 13/2/2019....), tuttavia non dimostra di aver effettuato l'unica verifica sul funzionamento di internet ritenuta valida dall'Autorità AGCOM ovvero quella realizzata attraverso il Software gratuito Ne.me.sys che consente agli utenti di valutare autonomamente, la reale qualità dell'accesso ad Internet in banda larga da postazione fissa. Ne.Me.Sys. è scaricabile gratuitamente dalla pagina www.misurainternet.it. Installato il software sul proprio personal computer, il sistema avvia automaticamente il test. Qualora la qualità della connessione risulti inferiore a quanto contrattualmente dichiarato, il relativo certificato va trasmesso all'operatore per chiedere il ripristino delle

specifiche tecniche previste dal contratto. Nel caso in cui l'operatore non migliori la qualità della propria prestazione, l'utente potrà recedere dal contratto senza corrispondere i costi di disattivazione comunicandolo all'operatore, con un preavviso di un mese, mediante lettera raccomandata. Si rileva inoltre che l'operatore TIM è la Società attualmente incaricata di fornire il servizio universale su tutto il territorio nazionale anche per quanto riguarda la trasmissione dati ad una velocità tale da garantire un accesso efficace ad internet e che la delibera 253/17/CONS ha stabilito che una velocità di accesso ad internet pari a 2 Mbps soddisfi i requisiti comunitari previsti per l'inclusione della banda larga negli obblighi del servizio universale. Parte istante non fornisce prova - nonostante i reiterati reclami - che la connessione fornita di TIM sia inferiore a tale parametro, né tantomeno che tale connessione sia completamente assente non avendo neppure mai presentato istanza di procedura d'urgenza GU5. La richiesta di cui al punto 1 deve quindi essere respinta. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto 2) si rileva che la normativa AGCOM ed in particolare l'art. 12 del " Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" attribuisce al verbale di conciliazione l'efficacia di titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2 comma 24 lettera b) della legge n. 481 del 1995 per cui, scaduti i termini previsti dall'accordo, è possibile rivolgersi alla giustizia ordinaria per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. Il Corecom non è pertanto competente circa il mancato adempimento del verbale, né sull'istanza di risarcimento danni ad esso eventualmente conseguente. La richiesta deve quindi essere respinta. Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto 3) di rimborso delle fatture pagate nel secondo e terzo bimestre 2018, la stessa deve essere respinta. Si rileva preliminarmente che parte istante anche in corso di procedimento sta continuando a contestare le fatture emesse da TIM in quanto lamenta il mancato perfezionamento del contratto tra l'operatore e l'impresa individuale "Infortunistica Amica di Vincenzina Orlando" - cui sono riferite le fatture allegate - succeduta ad una precedente SNC nonché l'applicazione di tariffe non concordate ed esorbitanti tenuto conto del malfunzionamento dell'ADSL. Tuttavia, i numerosi reclami allegati da parte istante nonché le memorie prodotte non consentono una piena comprensione delle questioni contestate. Parte istante richiama continuamente il precedente verbale di conciliazione sottoscritto avanti a questo Corecom lo scorso 11/01/2018, richiama altresì una precedente intestazione del contratto ad una SNC e precedenti tariffe applicate di cui si asserisce la successiva arbitraria modifica. La precedente conciliazione, legata alla precedente intestazione del contratto non può essere presa in considerazione in questo procedimento per la motivazione già espressa al punto precedente. Per quanto riguarda le tariffe che si asseriscono afferenti al presente procedimento risalgono al 2015 e sono riferite ad una SNC. D'altro canto, il gestore documenta di avere avanzato proposte migliorative rispetto alle proposte commerciali applicabili (nota del 16/01/2018) nonché proposta contrattuale del 05/07/2018, cui parte istante non ha aderito continuando a reiterare i reclami circa il mancato perfezionamento del contratto. Non si comprende neppure per quale motivo, continuando a contestare la mancata formalizzazione del contratto e la mancanza di servizi - peraltro non documentata, come rilevato al punto 1 - parte istante continui a richiedere la fornitura del servizio e non abbia invece richiesto il recesso del contratto senza oneri (offerto peraltro dal gestore il

14/2/2019) affermando al contrario che non è possibile recedere da un contratto non perfezionato. Le contraddittorie e confuse affermazioni di parte istante non consentono di avere contezza di quanto contestato né tantomeno di assumere una decisione al riguardo. E' orientamento costante di questo Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia Romagna n. 57/14). (Corecom E.R. Delibera 82/2017; Delibera 121/2017). La richiesta di rimborso delle fatture da parte dell'istante non può pertanto trovare accoglimento.

Per questi motivi il Corecom ad unanimità

DELIBERA

Articolo 1

Rigetta integralmente l'istanza di infortunistica Amica di Orlando nei confronti della Società TIM X

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bologna, 28/03/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi