AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 55/2021

GIUSEPPE ESPOSITO / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/231408/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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;

VISTA l'istanza di GIUSEPPE ESPOSITO del 20/01/2020 acquisita con protocollo n. 0024906 del 20/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante chiede un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi voce e dati su portante in fibra ottica dal 25/08/2016 al 28/02/2017 per un totale di 20 euro giornalieri, 187 giorni e 3740 euro; un ulteriore indennizzo per il malfunzionamento parziale della connessione dati in fibra ottica dal 1/03/2017 al 2/05/2018 per un totale di 4 euro giornalieri, 427 giorni e 1708 euro; Infine chiede indennizzarsi la mancata risposta

ai reclami del 16/12/2017, 24/01/2018, 20/02/2018 e 30/10/2018 (oltre agli innumerevoli reclami al 187) nella misura massima di euro 300; Chiede, infine, lo storno di ogni insoluto, con ritiro in esenzione spese della pratica accesa presso Services Line. In risposta alla memoria depositata dall'operatore, la parte istante evidenzia di aver sottoscritto a fine luglio 2016 un contratto per la fornitura di servizi voce e dati su fibra ottica, con modem compreso nel prezzo dell'offerta TIM SMART, ma di aver avuto attivata una normale connessione ADSL con modem a pagamento per ben 48 mesi. A seguito di reclamo telefonico assume che l'operatore abbia detto di attendere l'attivazione della fibra ottica in tempi brevi. Tuttavia l'attesa dura un anno, quando dal sito My TIM Fisso può scaricare la welcome letter del 01/09/2017 che lo informa dell'attivazione dell'opzione Smart Fibra +100 o 300. Malgrado la riferita attivazione della fibra di cui sopra però la connessione continua ad essere lenta e ben sotto gli standard minimi promessi, come da speed test allegati agli atti già citato di 2,90 Mbps in download e 0,10 in upload, è del 29 gennaio 2018 ore 16e49 (sotto una parte dello screenshot) quando erano garantiti in fattura almeno 40 Mbps in download e 4 in upload. Il cliente assume di aver proposto tre reclami, il 16/12/2017, 24/01/2018, 20/02/2018, prima di recedere il 2/05/2018 vista la scarsissima funzionalità ed un'ultima volta il 30/10/2018 in risposta ai solleciti della Euroservice e per iniziare la procedura di conciliazione/definizione. Per quanto sopra chiede dichiararsi la responsabilità della ritardata o mancata attivazione dei servizi su fibra ottica, dal 31 agosto 2016 al 01 settembre 2017, (data della welcome letter di TIM, per un totale di 366 giorni e 5490 euro); nonché la responsabilità dei malfunzionamenti parziali sulla connettività, dal 31 agosto 2016 al 02 maggio 2018, per un totale di 609 giorni e 1827 euro; Chiede che gli sia riconosciuto, almeno una tantum, l'indennizzo per la mancata o inesaustiva risposta ai reclami, nella misura massima di euro 300. Infine, in ragione del fatto indiscutibile che l'utente abbia saldato tutte le fatture tranne l'ultima e che i pagamenti siano avvenuti in parziale assenza di somministrazione, chiede che gli sia stornato l'insoluto pari ad euro 328,51 e ritirata la pratica di recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione l'operatore rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso, che l'utenza in contestazione risulta attivata in 31.08.2016 a seguito contratto sottoscritto il 25.7.2016 con l'offerta Tim Smart voce casa Fibra, nei tempi previsti dalla normativa vigente. Da come si evince dalla documentazione in atti la problematica afferente l'istanza in oggetto comprende la lentezza del servizio adsl, la quale a detta dell'istante risultava al di sotto dei minimi garantiti. A partire dal mese di Ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys, il qual consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. Pertanto, in conformità all'art. 8 della Delibera 244/08/CSP secondo il quale : "qualora l'utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall'operatore, può presentare entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura. L'operatore eccepisce che l'istante non ha dato prova di quanto affermato, infatti non è presente il test di velocità previsto dalla normativa, né tantomeno sono presenti reclami in merito a tali disservizi.

L'operatore evidenzia che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto una scarna documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. Inoltre, la linea risulta cessata il 12.05.2018 per passaggio ad altro gestore. A seguito di ciò viene messo il conto Giugno 2018 contenete i costi per disattivazione linea, i costi per cessazione anticipata e le rate a scadere del modem. Gli addebiti relativi al costo per disattivazione linea, sono legittimi in quanto corrispondono esattamente ai costi sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art. 1 comma 3 della L. n. 3 40/2007. Nel caso di specie, tuttavia, l'importo addebitato per il costo della disattivazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom Italia. Quanto ai costi di disattivazione non violano il divieto contenuto nel c.d. Decreto Bersani (L. n. 40/2007), in quanto trattasi di costi effettivamente sostenuti dall'operatore. Legittimi risultano essere anche le rate a scadere del modem in quanto si rileva che 4 la Delibera n. 348/18 Cons confermata dal Tar Lazio prevede che gli operatori devono consentono all'utente finale di recedere dal contratto senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale, dandone adeguata informativa. Pertanto, l 'utente non ha diritto a tenersi gratuitamente il modem dell'operatore dopo la disdetta. Deve restituirlo o pagarlo. Nel caso quo, non avendo l'istante restituito il prodotto è tenuto al pagamento delle rate a scadere. In Paci, infine, risulta presente uno scoperto pari ad € 328,51. Alla luce di tanto l'operatore ritiene che non sia possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, ma eccepisce che l'utente sia venuto meno ai suoi obblighi contrattuali, chiedendo il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Nel caso in esame risulta agli atti una dettagliata replica proposta dalla parte istante alle eccezioni dell'operatore. Quanto alla ritardata attivazione del servizio fibra dal 31 agosto 2016 al 01 settembre 2017, il disservizio è provato dalla fattura allegata e dalla welcome letter di TIM, allegata. Per detto indennizzo si applica l'art 13 n.2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, Quanto al malfunzionamento eccepito dal 31 agosto 2016 al 02 maggio 2018, si deve tener conto dei reclami proposti dal cliente il 16/12/2017, il 24/01/2018 e il 20/02/2018 e dell'art 6 n. 2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. A cagione del perpetrarsi delle doglianze lamentate il cliente decide di recedere il 2/05/2018, vista la mancata funzionalità del servizio e in risposta ai solleciti della Euroservice e per iniziare la procedura di conciliazione/definizione, Tuttavia va chiarito che il cliente è tenuto a pagare lo scoperto di €328,51 in quanto afferiscono ai costi di disattivazione, alle 27 rate residue del modem non restituito ed altre voci di spesa. Per la richiesta di mancata o ritardata risposta al reclamo, la richiesta non è accoglibile, in quanto assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Tim è tenuta a corrispondere per i motivi in premessa mediante bonifico sul c/c indicato dall'istante nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto, ai sensi degli artt 6 n. 2 e 13 n. 2 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, **l'indennizzo complessivo di € 4.364,27 (quattromilatrecentosessantaquattro,27),** ivi inclusa la detrazione dell'importo scoperto dell'istante nei confronti di TIM Spa pari ad euro 328,51, così come appresso specificato. L'indennizzo spettante all'istante discende specificamente dalla somma di € 2.865,78 per ritardata o mancata attivazione dei servizi su fibra ottica, per il periodo - dal 31 agosto 2016 e sino al 01 settembre 2017 - (€ 7,83 x 366 giorni) e di € 1.827,00 per i malfunzionamenti parziali sulla connettività, per il periodo - dal 31 agosto 2016 e sino al 02 maggio 2018 - (€ 3,00 per 609 giorni). La parte istante ha maturato nei confronti di TIM Spa lo scoperto già detratto nell'importo complessivo riconosciuto di euro 328,51, in quanto tale somma afferisce ai costi di disattivazione, alle n. 27 rate residue del modem non restituito ed altre voci di spesa.

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio