

**DELIBERA N. 16/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)**

**(GU14/422925/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 30 gennaio 2024;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 10/05/2021 acquisita con protocollo n. 0217654 del 10/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 018762xxxx con la società Tim Spa (Kena Mobile) di seguito, per brevità, Tim, lamenta malfunzionamenti sull’utenza *de qua*.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- alla fine del mese di aprile 2020, veniva contattato da Tim ed accettava l’offerta relativa al servizio “*fibra applicata al servizio Traffico dati*”.
- Gli veniva garantita dagli incaricati di Tim “*la possibilità di attivare i servizi così detti su banda ultra larga*” sull’utenza n. 018762xxxx.
- “*In data 06. 05.2020 (...) rilevava l’interruzione dei servizi di traffico dati sulla propria linea di telefonia fissa oltre all’interruzione del servizio Voce*”.
- Effettuava varie segnalazioni al servizio clienti dell’operatore a cui seguiva intervento dei “*tecnici incaricati che non riuscivano in alcun modo a risolvere il problema occorso*”.
- In data 5 giugno 2020, “*data la persistente situazione di mancanza di servizi telefonici Voce e traffico*” inviava formale reclamo a Tim a mezzo posta certificata a seguito del quale riceveva un ulteriore intervento dei tecnici dell’operatore “*che però anche questa volta non riuscivano in alcun esito positivo*” a risolvere il disservizio.

- Si vedeva recapitare “*documento contabile di importo rilevante e relativo a quei servizi [ancora] interrotti e mai più usufruiti*”, fattura che rimaneva impagata.
- Con raccomandata a/r del 25 luglio 2020 effettuata tramite l’Associazione di riferimento oltre a rappresentare la situazione sopra illustrata, chiedeva “*in mancanza del ripristino dei servizi Voce e traffico dati per mezzo della tecnologia banda ultra larga, l’immediato ripristino dei servizi Voce e traffico Dati (...) per la linea 018762xxxx, per mezzo della tecnologia pre esistente*” con la quale aveva “*sempre potuto usufruire correttamente*” dei servizi.
- Stante la mancata soluzione del disservizio, reiterava all’operatore le sue richieste in data 1° agosto 2020, rappresentando di avere ricevuto una fattura contenente addebiti (“*nuova Tim super mega, 29,90 euro, Tim vision in promo 4,17 euro, chi è 3,00 euro*”) per un importo complessivo di euro 37,07 per servizi non funzionanti e ne chiedeva lo storno, comunicando, altresì, che in assenza dell’erogazione dei servizi richiesti, non avrebbe provveduto ad effettuare alcun pagamento a Tim. Sempre in detta comunicazione, riferiva di avere ricevuto sollecito di pagamento della fattura n. RG 0121xxxx da parte di Tim contenente preavviso di distacco dell’utenza in caso di persistente morosità e rappresentava di avere già contestato detta fattura in quanto privo dei servizi che avrebbero dovuto essere erogati. Quindi reiterava le richieste già formulate precedentemente.
- Tramite l’Associazione di riferimento sollecitava la soluzione del disservizio a mezzo raccomandate a/r datate 5 e 19 settembre 2020, 8 e 31 ottobre 2020 e in quest’ultima tra l’altro, contestava anche i costi del modem che risultava “*del tutto inutile e privo di funzionalità non essendo presente alcun servizio sulla linea telefonica*” de qua.
- Con raccomandate a/r del 14 novembre 2020 e 5 dicembre 2020, 12 gennaio 2021, tramite l’Associazione di riferimento, reiterava le proprie richieste e contestava le fatture ricevute.
- Con comunicazione datata 2 marzo 2021 effettuata tramite l’Associazione di riferimento, inviava racc a/r a Tim riepilogava i disservizi ancora in corso.
- Si decideva a passare ad altro operatore e con racc a/r datata 4 maggio 2021 oltre a reiterare quanto sopra già evidenziato, contestava Tim l’addebito di costi per la cessazione del rapporto contrattuale, oltre che i costi di attivazione del servizio e degli apparati che si rendeva disponibile a restituire.

L’istante ha infine esposto che “*i servizi Voce, traffico dati in banda ultra larga, Pay Tv e servizio Chi è, per la linea fissa 018762xxxx (...), durante la gestione da parte di TIM, non sono mai stati in alcun modo funzionanti dal 06.05.2020, data in cui l’Utente rilevava che detti servizi smettevano di funzionare, al 11.02.2021 data in cui iniziavano a risultare malfunzionanti. Infatti mentre il servizio Voce dall’11.02.2021 e fino alla migrazione avvenuta, aveva un funzionamento discontinuo e con audio di ricezione e trasmissione con presenza di rumori e distorsioni, il servizio traffico dati in banda*

*ultra larga, per il medesimo periodo intercorrente tra il 11.02.2021 e la successiva migrazione avvenuta in data 29.03.2021, funzionava saltuariamente e con velocità di traffico in entrata ed uscita del tutto insufficienti, quando funzionante, mentre il servizio Chi è e di Pay Tv non ha mai avuto alcun funzionamento. Peraltro nessun apparato relativo al servizio di Pay Tv è mai stato consegnato all'Utente".*

Stante la mancata risoluzione del problema, il 26 gennaio 2021, nell'ambito della procedura conciliativa, inoltrava al Corecom della Regione Toscana una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, volta ad ottenere il ripristino del corretto funzionamento dell'utenza telefonica n. 018762xxxx. Pertanto, in data 9 febbraio 2021 veniva emesso un provvedimento temporaneo in relazione alla richiesta dell'istante.

In data 8 aprile 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tim tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"l'indennizzo per mancata fornitura del servizio traffico dati in banda ultra larga disservizio occorso sin dal 06.05.2020 e perdurato fino al 11.02.2021";*
- ii) *"l'indennizzo per malfunzionamento del servizio traffico dati in banda ultra larga, disservizio occorso dal 12.02.2021 alla data di migrazione dell'utenza ad altro gestore";*
- iii) *"l'indennizzo per mancata fornitura del servizio Voce, disservizio occorso dal 06.05.2020 al 11.02.2021";*
- iv) *"l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, disservizio occorso dal 12.02.2021 alla data di migrazione dell'utenza ad altro gestore";*
- v) *"l'indennizzo per mancata fornitura del servizio "Chi è" occorso sin dal 06.05.2020 e perdurato fino alla migrazione dell'utenza ad altro gestore";*
- vi) *"l'indennizzo per mancata fornitura del servizio Tim Vision e Tim Vision Plus occorso sin dal 06.05.2020 e perdurato fino alla migrazione dell'utenza ad altro gestore";*
- vii) *"l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 25.07.2020- 05.09.2020- 01.08.2020- 19.09.2020- 08.10.2020- 31.10.2020- 05.12.2020- 12.01.2021- 02.03.2021- 04.05.2021; in quanto aventi ad oggetto diverse fatture e diverse discrasie oltre a diversi disservizi e conseguenti diverse contestazioni (disservizi irrisolti diverse fatture emesse l'invio di solleciti e preavvisi di distacco a fronte dei reclami non riscontrati voci di addebito ingiustificate ed illegittime)";*
- viii) *"indennizzo per mancata/ tardiva risposta al reclamo del 14.11.2020 peraltro risposta del tutto immotivata;*
- ix) *"lo storno di tutti gli addebiti insoluti";*

x) *“il rimborso di quanto pagato dall’Utente.”.*

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

La società Tim ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, in via preliminare ha eccepito che *“la ricostruzione fornita dall’istante risulta in contrasto con le risultanze dei sistemi interni di Tim. Da quello che consta all’operatore la linea è sempre stata attiva e funzionante tranne che in alcuni casi sporadici ed isolati.*

*Nello specifico l’utenza ha effettivamente subito dei malfunzionamenti in data 7 maggio 2020, 14 maggio 2020 e 4 luglio 2020, tuttavia, tali disservizi sono stati tutti tempestivamente risolti dall’operatore rispettivamente in data 11 maggio 2020, 25 maggio 2020 e 9 luglio 2020.*

*Sostanzialmente l’utenza di cui trattasi è stata malfunzionante per appena 17 giorni e non per mesi come, invece, inspiegabilmente sostenuto da controparte (doc.1). Dal 9 luglio 2020 sino al mese di dicembre 2020 la linea non ha subito alcun disservizio”.*

*“Successivamente, a causa del mancato pagamento di numerose fatture da parte del Sig. XXX, l’operatore nel mese di dicembre 2020, previo opportuno inoltro di lettera di risoluzione contrattuale del 23 dicembre 2020 (doc.2), era costretto a sospendere l’utenza della quale l’istante usufruiva. Ed infatti, ai sensi dell’art. 4 comma 5 delle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico “Il mancato pagamento da parte del Cliente della Fattura TIM in cui è addebitato il contributo impianto costituisce, dopo 30 giorni dalla relativa scadenza, causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell’articolo 1456 c.c., determinando la cessazione contestuale della fornitura del Servizio. TIM si riserva altresì la facoltà di sospendere il Servizio decorsi inutilmente 5 giorni dalla suddetta data di scadenza” (doc. 3). La linea è stata, quindi, legittimamente sospesa dall’operatore a causa della persistente morosità dell’istante. Si rileva che, comunque, a seguito di opportuna richiesta avanzata da controparte l’utenza n. 018762xxxx è stata riattivata da Tim in data 28 gennaio 2021”.*

*“Dalla predetta riattivazione e sino alla migrazione dell’utenza verso altro operatore, avvenuta in data 26 marzo 2020, si è verificato solo un malfunzionamento in data 23 febbraio 2021. Ed infatti, a seguito di opportuna segnalazione dell’utente, l’operatore è tempestivamente intervenuto risolvendo il disservizio segnalato in data 24 febbraio 2021 (appena un giorno dopo la segnalazione). La richiesta di indennizzo per il presunto malfunzionamento dell’utenza oggetto del presente procedimento è evidentemente infondata e pertanto dovrà essere inesorabilmente rigettata”.*

*“Inoltre, considerato che le contestazioni avversarie riguardano nello specifico un presunto malfunzionamento della connessione internet, si ritiene opportuno precisare quanto segue. Ai sensi dell’art. 7 delle Condizioni generali di contratto dell’offerta fibra (doc.4) “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](http://www.tim.it). 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". 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, la parte istante non ha provveduto al deposito della suddetta documentazione, pertanto, la richiesta di rimborso e/o indennizzo dovrà essere respinta".*

*"Alla luce delle suesposte considerazioni e tenuto conto della condotta diligente dell'operatore non v'è ragione alcuna per disporre il rimborso delle somme asseritamente pagate, né tantomeno lo storno della posizione debitoria (la quale, peraltro, ammonta a ben euro 685,89), come invece richiesto da controparte".*

*"Parte istante lamenta genericamente anche una presunta carenza di interlocuzione da parte dell'operatore. Tuttavia, controparte omette di considerare che l'operatore ha sempre fornito pronta ed esauriente risposta alle segnalazioni ricevute, sia telefonicamente sia infine per facta concludentia e cioè provvedendo alla soluzione del problema riscontrato/denunciato dall'utente. Non risponde quindi al vero quanto lamentato da parte istante in merito alla carenza di interlocuzione dell'operatore, di conseguenza anche la richiesta di indennizzo per il presunto mancato riscontro ai reclami è infondata e dovrà essere inesorabilmente rigettata".*

Tim, quindi, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

### 3. La replica dell'istante.

La parte istante ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con documentazione in allegato, nella quale ha ribadito la propria posizione, contestando in merito ai malfunzionamenti che la documentazione (*cifra trouble ticket*) prodotta da Tim “*risulta essere un documento ‘ricco’ di acronimi privi di alcuna didascalia descrittiva ed esplicativa quindi in molte sue parti assolutamente incomprensibile. Detti acronimi non vengono nemmeno esplicitati per mezzo delle memorie difensive di parte convenuta con cui a tale documentazione si fa riferimento negando di fatto il diritto dell’Utente alle proprie contro argomentazioni in merito a tutto quanto in esso riportato*”.

*“Inoltre del tutto parziale ed incompleto risulta certamente l’elenco delle segnalazioni evidenziate per mezzo di detto allegato 1 Trouble Ticket in cui nessuna traccia risulta essere presente sia del reclamo scritto ed inviato tramite PEC dai familiari dell’Utente, reclamo di cui esporremo in seguito, che degli ulteriori undici reclami scritti prodotti dall’Utente e tutti, successivamente il periodo di tempo preso in considerazione in modo del tutto incompleto da detto documento, inviati tramite raccomandata A/r”.*

L’istante ha inoltre evidenziato che il disservizio subito è stato continuativo e che a fronte delle segnalazioni effettuate tramite *call center*, “*riceveva SMS di avvenuta risoluzione del medesimo, risoluzione disservizi immediatamente smentita dalle prove effettuate tramite gli apparati a disposizione dell’Utente e dei suoi familiari per mezzo dei quali si riscontrava il persistere in tutto e per tutto dei disservizi sin dal 06.05.2020 lamentati e consistenti in assenza dei servizi Voce e dei servizi di Trasmissione Dati così come conseguentemente dei servizi Chi è e dei servizi TIM Vision ad essi correlati*”.

L’istante ha rappresentato di avere contestato il disservizio sia a mezzo del *call center* dell’operatore che tramite formali reclami a cui non è stata fornita risposta.

*“Pertanto i disservizi lamentati dall’Utente relativamente ad entrambi i servizi Voce e Traffico dati e correlati servizi chi è e TIM Vision, risultano essere di due tipologie che si avvicendavano in tempi successivi, sin dal 06.05.2020 e fino al 11.02.2021, consistenti in mancata fornitura/attivazione dei servizi Voce e Traffico dati in Banda Ultra Larga e correlati servizi secondari chi è e TIM Vision , dal 12.02.2021 al 28.03.2021 consistenti in malfunzionamenti del servizio Voce e del servizio Traffico dati in Banda Ultra Larga e correlati servizi secondari chi è e TIM Vision”.*

L’istante ha poi contestato la legittimità della subìta sospensione dell’utenza in quanto tutte le fatture emesse sono state oggetto di contestazione attesa la “*mancata fornitura/mancata attivazione dei servizi Voce e Trasmissione dati*”.

Con riferimento a quanto dedotto da Tim in merito al malfunzionamento della connessione internet, l’utente ha evidenziato che il servizio traffico dati è stato “*attivato solo in data 11.02.2021 e solo successivamente al provvedimento GU5/384344 permetteva di accedere al sito misura internet di AGCom solo dopo diversi tentativi così come risulta evidente dall’allegato 3 alle presenti controdeduzioni*”.

Anche a fronte del provvedimento temporaneo GU5/384344, i disservizi subìti “non trovavano definitiva risoluzione” in quanto “il servizio Voce risultava funzionante saltuariamente e quando funzionante presentando disturbi che ne rendevano impossibile un corretto utilizzo, così come questa nuova tipologia di disservizio registrata successivamente il GU5 richiesto rendeva assolutamente discontinuo anche il servizio accessorio chi è. Inoltre in merito al servizio Trasmissione dati in Banda Ultra Larga questo successivamente il 11.02.2021 funzionava in modo del tutto insufficiente oltre che con frequenti interruzioni che ne impedivano di fatto l'utilizzo così come rendevano impossibile l'utilizzo del servizio accessorio TIM Vision. Di fatto dette continue interruzioni impedivano anche la mera registrazione dei dati rilevati tramite il sito *misurainternet* di AGCom”.

L'istante ha rappresentato che in virtù dei disservizi “aveva diritto e facoltà di migrare la propria utenza ad altro operatore senza costi, costi che invece venivano addebitati sproporzionatamente da TIM all'Utente, per un totale di ben 317,00 euro”, precisando di avere effettuato un reclamo datato 4 maggio 2021.

“In merito al reclamo del 04.05.2021 si precisa ed evidenzia che, con il medesimo, si contestavano le voci di addebito:

*TIM super rata residua attivazione euro 112,00, costo di cui l'Utente non era mai stato informato, e per altro relativo ad una attivazione avvenuta dopo ben 10 mesi di assenza dei servizi, attivazione che continuava anche successivamente a detto periodo a fornire servizi inadeguati e con presenza di malfunzionamenti;*

*n.40 rate residue modem euro 200,00, addebito assolutamente illegittimo alla luce di quanto stabilito dai Regolamenti Europei sul libero accesso alla rete (articolo 3 comma 1 del regolamento 2015/2120 in merito agli apparati così come definiti dalla Direttiva Europea 2008/63/CE) e successive Delibere AGCom (art. 4 comma 1 lettera b) dalla Delibera 348/18/CONS. e art. 5 dal comma 1 e dalle lettere a) e b) della Delibera 348/18/CONS.) viste le mancate offerte e comunicazioni invece dovute in merito da TIM. Detto addebito spropositato e pari ad euro 200,00 risulta inoltre relativo a piano di rateizzazione ben superiore al limite dei 24 mesi stabiliti dalle normative di settore per le rateizzazioni di beni e servizi nel settore TLC.*

*Costo disattivazione per migrazione euro 5,00 anche questa di dubbia legittimità sia per quell'inadeguatezza dei servizi forniti solo successivamente il 11.02.2021 sia per quanto patito dall'Utente che ne legittimava la migrazione senza dover sostenere ulteriori costi sia per la qualità del servizio Trasmissione Dati solo in ultimo fornito. Tali voci di addebito, per un importo complessivo di euro 317,00 e sopra citate, erano riportate nella fattura RG0069xxxx oggetto del reclamo del 04.05.2021 con cui inoltre se ne sospendeva il pagamento motivatamente”.*

Infine, l'istante ha rappresentato di avere “pagato da Maggio 2020 a Luglio 2020 addebiti formulati da TIM a suo carico nonostante la mancanza dei servizi/ mancata attivazione a lui dovuta, in quanto in sede di stipula del contratto TIM richiedeva all'Utente il pagamento degli addebiti tramite domiciliazione sul conto corrente”. Al riguardo, l'istante ha riferito di non essere “in grado di produrre copia degli estratti conto

*in quanto impossibilitato a recarsi agli uffici postali distanti diversi chilometri dalla propria abitazione, per gravi motivi di salute di entrambi i cointestatari (...) e l'impossibilità da parte di BancoPosta di consegnare detti dati bancari a terzi anche a seguito di delega".*

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Nel merito.

In via preliminare si rappresenta che le domande *sub i), sub ii), sub iii), sub iv), sub v), sub vi), sub ix) e sub x)* saranno trattate congiuntamente.

L'istante lamenta un malfunzionamento, inizialmente totale e, poi, parziale dei servizi sull'utenza n. 018762xxxx.

La doglianza è fondata per le ragioni che seguono.

Sul punto giova precisare che, secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Inoltre, sono da considerare gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa.

Tanto premesso e venendo al caso di specie, si precisa che parte istante ha lamentato più volte di avere rilevato che a far 6 maggio 2020 subiva *“l’interruzione dei servizi di traffico dati sulla propria linea di telefonia fissa oltre all’interruzione del servizio Voce”*.

Tale doglianza è stata lamentata con un primo reclamo scritto presente agli atti datato 25 luglio 2020 con il quale l’istante, tra l’altro, si rendeva disponibile al ripristino della tecnologia precedentemente usufruita prima di aderire all’offerta fibra, laddove quest’ultima non potesse essere efficacemente funzionante.

In particolare, l’istante ha reiterato quanto rappresentato nel sopra indicato reclamo in data 1° agosto 2020, 5 e 19 settembre 2020, 8 e 31 ottobre 2020, 14 novembre 2020 e 5 dicembre 2020, 12 gennaio 2021. In detti documenti, l’istante ha contestato la totale mancanza del servizio voce, internet “Tim Vision” e “Chi è” oltre ai relativi importi addebitati nelle fatture.

A fronte di ciò, l’operatore ha eccepito che *“la linea è sempre stata attiva e funzionante tranne che in alcuni casi sporadici ed isolati. Nello specifico l’utenza ha effettivamente subito dei malfunzionamenti in data 7 maggio 2020, 14 maggio 2020 e 4 luglio 2020, tuttavia, tali disservizi sono stati tutti tempestivamente risolti dall’operatore rispettivamente in data 11 maggio 2020, 25 maggio 2020 e 9 luglio 2020. Sostanzialmente l’utenza di cui trattasi è stata malfunzionante per appena 17 giorni e non per mesi come, invece, inspiegabilmente sostenuto da controparte (doc.1). Dal 9 luglio 2020 sino al mese di dicembre 2020 la linea non ha subito alcun disservizio”*.

Tuttavia, tale asserzione è rimasta priva di un riscontro probatorio, in quanto l’operatore non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione dei servizi da parte dell’utente dall’inizio del predetto malfunzionamento. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, Tim sarebbe stata tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta, fornendo idonei riscontri probatori dai quali dedurre la regolarità del traffico e l’esattezza dei dati di cui è questione. L’operatore avrebbe dovuto depositare copia del traffico voce e dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, la riferibilità temporale delle medesime, nonché la correttezza degli importi addebitati sulla base delle caratteristiche tecniche ed economiche del servizio contrattualizzato.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l’operatore TIM è responsabile ai sensi dell’art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati sull’utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla società istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo dell’art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi il quale dispone che: *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”*.

Al riguardo occorre peraltro precisare che l'art. 6 comma 3, del vigente Regolamento indennizzi prescrive che il presupposto necessario a far nascere in capo all'utente il diritto all'indennizzo per un malfunzionamento è che il guasto venga segnalato all'operatore e, a tal proposito, precisa che il computo dell'indennizzo stesso decorre, appunto, dalla data di proposizione del reclamo.

Inoltre, per quanto riguarda i predetti disservizi, viene in rilievo quando disposto dall'art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi il quale dispone *“nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo”*.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo si ritiene di individuare, quale *dies a quo* del malfunzionamento totale dei servizi sull'utenza n. 018762xxxx, il 25 luglio 2020, data del primo reclamo scritto tracciabile agli atti e il *dies ad quem* nell'11 febbraio 2021, giorno dichiarato dall'istante come data in cui i servizi erano erogati seppure con malfunzionamenti parziali.

Quindi, l'indennizzo per malfunzionamento totale è pari ad euro 2.814,00 euro (14,00 euro *pro die* x 201 giorni).

Inoltre dovranno essere stornate o rimborsate in caso di avvenuto pagamento le fatture relative al periodo 6 maggio 2020- 10 febbraio 2021.

Con riferimento al malfunzionamento parziale, agli esiti del collegato Gu5 è emerso che, in data 15 febbraio 2021, l'istante ha dichiarato che *“mentre sembrerebbe risolta la problematica sul servizio Voce, risultano persistenti problematiche sul servizio traffico dati (FTTC) consistenti in bassa velocità di download (13MB/s) e di upload (1,6 MB/s). Si procederà nei prossimi giorni con la certificazione di dette misurazione tramite i siti preposti da AGCom”* per poi, in data 22 febbraio 2021, rappresentare un *“funzionamento discontinuo dei servizi voce e trasmissione dati”* precisando al riguardo di avere riscontrato dal 19 febbraio 2021 *“discontinuità del servizio traffico dati, discontinuità che rende di fatto impossibile anche la procedura di misurazione e certificazione dei dati ottenuti relativamente alla velocità di download ed upload. Infatti mentre nei brevi e sporadici periodi di funzionamento tali velocità si attestano intorno ai 7,4 Mb in download e 1,5 Mb in upload, tale discontinuità rende impossibile effettuare il passo successivo di salvataggio dei dati rilevati tramite il sistema misura internet di AGCom, risultando immediatamente dopo internet del tutto assente. A tale situazione è conseguente la sospensione del servizio Voce”*.

L'utente, inoltre ha dichiarato che nonostante la sostituzione dell'apparato *“ricevitore voce”*, non vi è stato *“miglioramento alcuno allo stato in essere dei servizi”*.

In data 24 febbraio 2021, infine, l'operatore ha riferito che *“dopo le memorie fornite dall'istante: ‘Linea FTTC TIM 018762xxxx inesercibile. Nel tempo ci sono stati 2 interventi on field, che hanno sancito l'inesercibilità della Linea e la non migliorabilità”*.

Ciò posto, si ritiene di ravvisare un malfunzionamento parziale sull'utenza n. 018762xxxx dalla data del 15 febbraio 2021 fino alla data di passaggio dell'utente ad altro

operatore, ovvero il 28 marzo 2021, come dichiarato dalle parti nell'udienza di definizione della controversia.

Al fine del calcolo dell'indennizzo si rammenta che l'art. 6, comma 2, dispone quanto segue: *“in caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Trattandosi poi di servizi erogati su banda larga, ai sensi del menzionato articolo 13, comma 2, del predetto Regolamento il servizio di accesso a internet è aumentato di un terzo.

Pertanto, Tim è tenuta a corrispondere la somma di euro 164,00 (4 euro al dì per 41 giorni) a titolo d'indennizzo per malfunzionamento parziale dell'utenza n. 018762xxxx.

Diversamente, alcun storno/restituzione in caso di avvenuto pagamento potrà essere disposto con riferimento al periodo di malfunzionamento parziale in quanto la fruizione irregolare dei servizi ovvero la qualità non adeguata agli *standard* dello stesso, non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito. (Delibera n. 56/20/CIR).

Venendo poi alle contestazioni relative alla mancata erogazione dei servizi “Chi è” e “Tim vision”, l'istante ha riferito che questi non sono mai stati erogati dall'istante, precisando, relativamente al servizio “Tim vision”, di non avere mai ricevuto l'apparato necessario per il suo utilizzo.

A fronte di dette contestazioni, l'operatore non ha fornito prova della loro erogazione.

Ciò posto si ritiene che l'utente abbia diritto ad un indennizzo, calcolato ai sensi del combinato disposto dagli articoli 6, comma 4 e dall'art. 4, comma 3, del citato regolamento sugli indennizzi per cui nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio.

Quindi la società Tim è tenuta a corrispondere all'istante la somma complessiva di euro 600,00 relativamente ai malfunzionamenti dei servizi “Chi è” e “Tim Vision”, oltre allo storno degli importi addebitati per detti servizi dal 6 maggio 2020 fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Infine con riferimento alla richiesta di mancata/ritardata risposta ai reclami di cui alle domande *sub vii)* e *sub viii)* si ritiene che i reclami agli atti siano riconducibili tutti alla medesima fattispecie, ossia alla contestazione circa il malfunzionamento dell'utenza, dei servizi connessi e quindi alla fatturazione ritenuta indebita.

Ciò posto l'operatore non ha provato di aver riscontrato puntualmente ed esaustivamente i reclami inviati dall'utente a far data dal primo del 25 luglio 2020.

Dunque, atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Pertanto trova applicazione l'art. 12, comma 1, del vigente Regolamento indennizzi, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta al reclamo *“entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità”* è previsto *“un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 25 agosto 2020, detratto il tempo utile di 30 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 25 luglio 2020 e il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione dell'8 aprile 2021.

Quindi, Tim è tenuta a corrispondere all'istante la somma massima di euro 300,00 a titolo di mancata risposta ai reclami.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di TIM SPA (KENA MOBILE) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 2.814,00 maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza per malfunzionamento totale dell'utenza n. 018762xxxx. Inoltre dovranno essere stornate o rimborsate in caso di avvenuto pagamento le fatture relative al periodo 6 maggio 2020-10 febbraio 2021.
3. La società TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 164,00 maggiorato degli

- interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza per malfunzionamento parziale dell'utenza n. 018762xxxx.
4. La società TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 600,00 relativamente ai malfunzionamenti dei servizi "Chi è" e "Tim Vision", oltre allo storno degli importi addebitati per detti servizi dal 6 maggio 2020 fino a chiusura del ciclo di fatturazione.
  5. La società TIM SPA (KENA MOBILE) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 300,00 a titolo di mancata risposta ai reclami.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 gennaio 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)