

DETERMINA DIRETTORIALE 31/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/130354/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Belardinelli - TIM SpA

IL DIRETTORE

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 “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Belardinelli, del 31/05/2019 acquisita con protocollo N. 0236332 del 31/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Belardinelli, intestatario dell’utenza telefonica n. 075695xxx, contesta il malfunzionamento del servizio ADSL, connotato dal mancato raggiungimento della banda minima prevista, nonché l’addebito in fattura di importi inerenti all’offerta “Smart Voce Casa” mai richiesta. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 11 ottobre 2017, all’epoca cliente TeleTu, aderiva all’offerta commerciale “TIM Smart Casa”, che prevedeva la fornitura del servizio ADSL di 20 Mega e smart modem wi-fi, con una velocità minima garantita pari a 2,1 Mbps in download. In seguito all’attivazione del servizio comunicata dall’operatore con la Welcome Letter del 25 ottobre 2017, l’istante riscontrava la lentezza della navigazione, che avveniva secondo parametri inferiori a quelli convenuti contrattualmente, nonché l’addebito in fattura di voci inerenti all’opzione “Smart Voce Casa” mai richiesta e mai confermata per iscritto. Nonostante i reiterati reclami telefonici e il reclamo scritto del 18 febbraio 2018, il disservizio perdurava. Pertanto, in data 24 agosto 2018, l’istante richiedeva la risoluzione del contratto per inadempimento. Nonostante ciò, l’operatore perseverava nella fatturazione di importi successivi alla disdetta contrattuale. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. lo storno e/o rimborso degli importi fatturati successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale; ii. la liquidazione degli indennizzi quantificati in euro 3.500,00 per il malfunzionamento parziale del servizio ADSL e per l’attivazione del servizio non richiesto “Smart Voce Casa” dal 25 ottobre 2017 al 27 settembre 2018; iii. la liquidazione degli indennizzi per mancata risposta ai reclami.

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall’articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione. Invero, in sede di udienza di discussione tenutasi in data 8 ottobre 2019, la medesima società ha formulato una proposta transattiva, non accettata dal rappresentante dell’istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto i., di storno e/o rimborso degli importi fatturati a far data del 29 settembre 2018, in considerazione del termine di efficacia dei trenta giorni della disdetta contrattuale formalizzata dall’istante con la raccomandata A.R. n. 20007210180038055 del 24 agosto 2018, ricevuta dalla società TIM S.p.A. in data 30 agosto 2018, come si evince da copia del timbro postale apposto sull’avviso di ricevimento. La

richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per il mancato rispetto degli standards qualitativi e per il malfunzionamento parziale del servizio ADSL, non deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla documentazione prodotta in copia agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati da parte dell'istante, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo. Sul punto, va evidenziato che l'istante non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante il mancato rispetto degli standard qualitativi mediante l'utilizzo del sistema di rilevazione del software Ne.Me.Sys. Peraltro dalla disamina del retrocartellino, prodotto in copia dalla società TIM S.p.A. in riscontro alla richiesta istruttoria dell'11 ottobre 2019, si evince il tracciamento di sole tre segnalazioni di disservizio tutte chiuse nei termini contrattuali (SLA), due afferenti alla componete RTG e una solo inerente al servizio ADSL qualificata con dicitura "Degrado", con nota di chiusura "Modem allineato con sessione dati. Parametri in linea con offerta commerciale". Alla luce di quanto emerso, va menzionato che non sussistono estremi per la liquidazione di un indennizzo per il downgrade della velocità di navigazione, in quanto la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale "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", l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante sempre al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta del servizio "Smart Voce Casa", atteso che il profilo tariffario "TIM Smart Casa" richiesto dall'istante in sede di adesione contrattuale dell'11 ottobre 2017, come da modulistica allegata, è l'offerta convergente di TIM Tutto Compreso, che prevede un vincolo di 24 mesi e l'aggiunta di almeno una tra le due opzioni Smart Mobile (in tal caso l'offerta diventa quindi TIM Smart Mobile) e Smart Voce Casa (per cui l'offerta diventa TIM Smart Casa) che prevede telefonate senza scatto alla risposta; trattasi peraltro di opzione gratuita per i primi 11 mesi. Di contro, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, deve ritenersi accoglibile, in quanto la società TIM S.p.A. non ha provato di aver fornito riscontro al primo reclamo inviato dall'istante in data 8 febbraio 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento. Nello specifico, detto operatore non ha informato l'utente non solo in ordine alla facoltà di recesso senza costi, nel caso in cui i valori degli indicatori misurati attraverso il software Ne.Me.Sys fossero risultati peggiorativi rispetto ai livelli di qualità del servizio a cui si era contrattualmente impegnata, ma ha anche indicato in modo chiaro e preciso i costi di disattivazione addebitabili all'utente, nelle ipotesi di recesso formalizzato senza l'ausilio del software certificato. Dunque, nel caso di specie, l'operatore TIM non ha fornito tutte le informazioni all'istante circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

DETERMINA

- TIM SpA, in parziale accoglimento dell'istanza del 31/05/2019, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 18 febbraio 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del Regolamento indennizzi. La società TIM S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 075695xxx, mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati a far data dal 29 settembre 2018 con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno