

DETERMINA 20 Fascicolo n. GU14/428652/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - TIM SpA (Kena mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 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. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

Preso atto dell'attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] del 27/05/2021 acquisita con protocollo n. 0244192 del 27/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare di contratto di tipo privato, per servizi di telefonia fissa e linea dati, rappresenta: "il Sig. XXXXXXXX XXXXX, aveva un contratto con Tim (voce+dati) con un modem in comodato d'uso. A tal proposito aveva lamentato più volte la lentezza del traffico dati, come si evince da attestazione dello screenshot della app di Tim allegata alla presente istanza. Tanto premesso, si specifica che la società Tim imputava tale lentezza al modem obsoleto in possesso del Sig. Lopopolo - sempre in comodato d'uso perché di proprietà di Tim - e auspicava che la sostituzione del modem con uno più performante avrebbe risolto il problema della lentezza del traffico dati, il tutto tramite la sottoscrizione di un nuovo contratto. Purtroppo a seguito di ciò, il traffico dati è rimasto molto inferiore rispetto a quanto previsto dal contratto, per meglio dire non vi è stata nessuna variazione in meglio rispetto alla velocità del traffico dati, paragonando il vecchio e il nuovo contratto. Un ulteriore aggravio per il Sig. XXXXXXXX consiste nell'essere legato ad un nuovo vincolo contrattuale a causa del costo del nuovo modem addebitato in fattura, di contro non ricevendo nessuna miglioria in termini di velocità dati. Giova precisare che il proprio cliente svolge anche attività di docenza universitaria, come risaputo per via della pandemia da Covid-19, tali lezioni vengono svolte su piattaforme istituzionali online, pertanto questo disservizio subito dal mio assistito si è riverberato, suo discapito, su una delle sue attività lavorative". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. un indennizzo pari a euro 4 per ogni giorno di disservizio (combinato disposto art. 6 co. 2 e art. 13 co. 2 allegato A della delibera n. 347/18/CONS), dal 04/08/2020 al 12/05/2021 (294 giorni x Euro 4,00 al dì = Euro 1176,00); II. ai sensi dell'art. 12 co. 1 allegato A della delibera n. 347/18/CONS si richiede l'indennizzo pari ad Euro 300,00; III. il rimborso dello storno fattura n. 7820200814001541 del 05/08/2020 dell'importo di Euro 240,00. In riferimento a questa si specifica che sono stati già addebitati Euro 5 mensili dal mese di settembre ad oggi. Per cui sono stati già pagati Euro 45,00. Gli importi sopra specificati si intendono salvo errori e conguagli fino al saldo effettivo. In sintesi: 1176,00 + 300,00 + 45,00 = Euro 1821,00.

L'operatore convenuto nella propria memoria difensiva rappresenta quanto segue: "In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva che l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che 'Gli organismi di telecomunicazione devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono', pertanto a disposizione degli utenti la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che 'Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1'. Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM. Ebbene, dalla consultazione del retro cartellino, è possibile verificare, che i TT aperti, in tutto l'arco temporale oggetto della presente istanza, risultano evasi nei tempi previsti dalla normativa vigente. L'art. 15 delle C.G.A. rubricato 'Segnalazioni di guasto-Riparazioni' al punto 2 stabilisce che: 'Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione'. Non si riscontrano segnalazioni di guasto inoltrate dall'utente, nel periodo oggetto di contestazione. Infatti anche dalla documentazione in atti non appare l'esistenza reclami scritti indirizzati alla società convenuta in merito al disservizio de quo. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Come è ben noto la velocità di navigazione può dipendere da molteplici e variabili fattori tecnici, quali la distanza della rete d'accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente e le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente. 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 mediante il servizio di cui al comma 1 di detta Delibera, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non si riscontri il ripristino dei livelli di qualità

entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa", il cliente a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione (Determina Co.re.com Calabria n. 264/16 e n. 137/16). Dunque, stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali del nuovo strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it, le nuove segnalazioni e reclami adottati nella presente controversia a sostegno dell'asserita lentezza del collegamento avrebbero dovuto essere sopportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui all'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CPS. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo, dato che l'istante non ha mai inviato alla società convenuta test Nemesys, infatti non vi è prova dell'invio di tale documentazione. Inoltre si evidenzia che all'istante non spetta nessun indennizzo per il disservizio de quo, in quanto la normativa vigente prevede, comunque, in caso di lentezza adsl solo la possibilità per l'utente di cessare l'utenza senza penali, mentre non sono previsti indennizzi. Per quanto riguarda l'addebito del modem. Nella fattura "Agosto 2020" è imputato l'ultimo addebito del vecchio modem (rata 35/48 di euro 3,90), mentre a partire dalla fattura "Settembre 2020" è stato imputato il costo del nuovo prodotto modem (euro 5,00 mensile), con contestuale variazione del profilo commerciale". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

Alla luce delle risultanze istruttorie, le richieste formulate da parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le ragioni e nei limiti di seguito specificati. La richiesta sub I) non può essere accolta. Dal corredo probatorio agli atti risulta che già dal giorno successivo alla sostituzione del modem, avvenuta in data 3/8/2020 con l'attivazione della nuova offerta "Tim Super Mega", l'istante lamentava il perdurare della lentezza della velocità di connessione dati. Sia dalla memoria dell'operatore che dalla descrizione dei fatti riportata dall'istante emerge che la problematica segnalata dall'istante riguarda la lentezza della connessione dati nella specie fibra, che trova la sua disciplina nella delibera n. 244/08/CSP come modificata dalla delibera n. 656/14/CONS. Tale delibera, per la fattispecie in esame, non prevede il diritto a un indennizzo, bensì, previa tempestiva effettuazione di misurazione con certificato Ne.Me.Sys, la possibilità di migrare verso altro gestore senza spese. Nel caso di specie, dunque, non si tratta di malfunzionamento indennizzabile ai sensi dell'articolo 6, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi, bensì di mera navigazione lenta, per la quale è possibile inviare un certificato Ne.Me.Sys. richiedendo un downgrade del contratto o la migrazione verso altro operatore senza spese (Agcom det. Dir. n. 117/18/DTC). Infatti, l'articolo 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS prevede espressamente che: «Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi [...] 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». Le richiamate circostanze non consentono dunque di accogliere la richiesta di indennizzo nel caso di specie. Per le medesime ragioni non è accoglibile la richiesta sub III), relativa al rimborso degli importi per il modem, in quanto il modem è stato acquistato dall'istante in relazione al nuovo contratto sottoscritto. Si precisa, in questa sede, che il sindacato di questa autorità non può estendersi ai profili risarcitori circa l'eventuale responsabilità precontrattuale dell'operatore, atteso che il servizio è stato erogato e che comunque il modem è stato acquistato dall'istante. Viceversa, la domanda sub II) può trovare accoglimento, atteso che non sono state allegare in atti, da parte del gestore, comunicazioni di riscontro al reclamo del 6/8/2020. Deve dunque riconoscersi in favore dell'utente indennizzo ex art. 12 del "Regolamento Indennizzi" di cui all'allegato A delibera 347/18/CONS, nella misura massima prevista, trattandosi non di mero ritardo ma di omissione.

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/05/2021, è tenuta a corrispondere, mediante compensazione della posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, a mezzo bonifico bancario in favore dell'utente, l'importo di 300,00 euro a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
GIUSEPPE MUSICCO