

## DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. BERNARDINI / TIM XXX

(LAZIO/D/799/2016)

Registro Co.Re.Com. n. 04

### IL DIRIGENTE

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, 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”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. C. BERNARDINI;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell’Istante.**

Con introduzione del procedimento conciliativo c-5250 del 30.5.2016, l’utente, lamentava quanto segue: *in data 20.4.2016 aderiva all’offerta TIM SMART; SMART VOCE CASA che tuttavia non veniva mai attivata nonostante ripetuti reclami; già dal mese di marzo 2016 la linea adsl subiva numerosi disservizi e cali di potenza; in data 6.5.2016 sporgeva formalmente reclamo; il 26-27.5.2016 i servizi internet e voce venivano sospesi. Richiedeva pertanto : la riattivazione della linea e un indennizzo onnicomprensivo di Euro 2000,00.*

Con deposito dell’istanza di definizione deduceva i fatti come di seguito:

- a) In data 20.04.2016 chiedeva l’attivazione dell’offerta TIM SMART, SMART VOCE CASA, che tuttavia veniva attivata solo ad agosto 2016;
- b) già a partire da marzo 2016 la connessione internet subiva malfunzionamenti per “cali di potenza del segnale”;

- c) In data 26.5.2016, la linea veniva sospesa senza alcun preavviso e ripristinata il successivo 30.5.2016 su intervento del Corecom;
- d) In data 04.06.2016 veniva nuovamente sospesa la linea e ripristinata solo il 9.6.2016, dopo ripetuti reclami; in occasione di detti contatti apprendeva che la sospensione era disposta per un insoluto di circa Euro 500,00 derivante dal mancato pagamento di fatture del 2012 che, già oggetto di pronuncia di definizione del Corecom (Del.99/13/CRL), avrebbero invece dovute essere ricalcolate dal gestore.

Chiedeva pertanto:

- i. rettifica della fatturazione del 2012 come da delibera n.99/13/CRL del Co.Re.Com. Lazio;
- ii. indennizzo di euro 1.220,00, ai sensi degli artt.12, co.3, e 3, co.2, All. A, Del.73/11/CONS, rispettivamente, per la violazione dei canoni di lealtà, diligenza e buona fede e per il mancato rispetto degli oneri informativi circa le cause del malfunzionamento e i tempi di intervento necessari ad eliminarlo;
- iii. indennizzo di euro 150,00 ex art.4, co.1, All. A, Del.73/11/CONS, per la sospensione del servizio;
- iv. indennizzo di euro 1.220,00 per la mancata risoluzione del guasto;
- v. indennizzo di euro 244,00 per la mancata risposta al reclamo del 06.05.2016 per entrambi i servizi interessati dal malfunzionamento e la sospensione;
- vi. rimborso di euro 600,00 delle spese di procedura per le entrambe istanze di giudizio.

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

Preliminarmente deduceva l'inammissibilità dell'istanza avendo l'utente formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado, in cui la sopravvenuta richiesta di rettificare la fatturazione del 2012 non era presente.

Nel merito, invece, nel confermare la regolarità delle fatturazioni e la correttezza del proprio operato nella gestione del cliente, rilevava l'infondatezza delle pretese avanzate rappresentando che la gran parte delle problematiche lamentate dall'utente - in particolare le molteplici sospensioni del servizio - erano conseguenti al mancato pagamento di fatture.

Nello specifico ribadiva la legittimità della propria pretesa creditoria in relazione agli importi addebitati con le fatture del 2012 n°RW00463435, RW02936564, RW01267297 e RW01899636 atteso che la delibera n.99/13/CRL del Co.Re.Com. Lazio disponeva la corresponsione di somme ulteriori a titolo di indennizzo/rimborso per spese di procedura e non lo storno dell'insoluto come erroneamente ritenuto dall'istante. Di fatti, dal tenore del testo della citata Delibera si evince chiaramente che alcun annullamento di dette fatture, peraltro già diminuite con note di credito, sia stato mai disposto. In ogni caso, la posizione contabile del cliente con riferimento alla linea telefonica in contestazione, evidenziava un debito complessivo di euro 410,94.

Inoltre, in ordine alle sospensioni disposte, risultava che il gestore avesse inoltrato un sollecito di pagamento delle fatture insolute già in data 19.4.2016 e che il giorno successivo veniva richiesto il cambio profilo tariffario dal preesistente, al "TIM Smart" sollecitato poi più volte dall'istante e perfezionato il 20.7.2016.

La linea era stata sospesa per protrarsi della morosità il 27.5.2016 e riattivata nelle successive 24 ore; inspiegabilmente quindi, l'utente presentava istanza GU5 per la riattivazione urgente il successivo 30.5.2016.

Una nuova sospensione veniva disposta il 9.6.2016 sempre per la stessa morosità; il 6.6.2016 veniva invece aperto il ticket per l'espletamento dell'OL relativo alla "TIM Smart"

Inoltre, il 2.9.2016, veniva effettuata una nuova sospensione per morosità con ripristino alla data del 5.9.2016, per effetto di intervento ex procedura d'urgenza nuovamente attivata dall'utente.

Pertanto, Telecom confermava la legittimità delle sospensioni, rappresentando che le stesse erano ascrivibili all'inottemperanza del cliente nel corrispondere gli importi dovuti e che erano state sempre precedute dall'invio dei solleciti di pagamento - in data 19/04/2016, 13/06/2016, 13/07/2016 e 14/09/2016.

In relazione ai ripetuti disservizi riscontrati sulla linea internet, dal retrocartellino risulta che gli unici malfunzionamenti lamentati al servizio clienti il 15.04, 02.05, 06.05 e 25.10, erano stati chiusi nei termini contrattualmente previsti.

Quanto all'unico reclamo scritto dedotto, quello inoltrato con fax del 6.5.2016, era stato erroneamente trasmesso al numero 800423131, dedicato ai clienti business come espressamente richiamato nell'art.19 delle Condizioni Generali di abbonamento Multibusiness e pertanto non suscettibile di risposta.

Telecom, per quanto su esposto, chiedeva di accertare e dichiarare preliminarmente l'inammissibilità della domanda relativa al ricalcolo sulla fatturazione del 2012 e il rigetto delle altre domande perché infondate.

### **3. Motivazione**

#### **Sulle sospensioni**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Quanto alla domanda in merito al ricalcolo della fatturazione del 2012 che l'utente lamenta quale obbligo nascente dalla decisione ex Delibera 99/13/CRL non ottemperato dal gestore e, conseguentemente, causa di illegittime sospensioni oggetto della presente controversia, si rappresenta quanto segue. A prescindere dall'inammissibilità della domanda in quanto tale, posto che non è il procedimento di definizione la sede legittimante una eventuale richiesta di ottemperanza ad altro provvedimento né, sotto altro profilo, sarebbe possibile una nuova valutazione di quanto stabilito nel 2013 in violazione del principio del ne bis in idem, pare utile a favore dell'utente, fare comunque chiarezza in via preliminare all'esame di merito.

La delibera del Corecom del 2013, avente ad oggetto l'illegittima, non preavvisata modifica unilaterale del contratto con l'utente e relativo passaggio non richiesto ad altro profilo tariffario, a corredo dell'accoglimento della domanda di indennizzo per p.t. non richiesto, accertava che *"il ripristino ( n.d.a. del precedente profilo contrattuale) era avvenuto a far data dal 5.6.2012 e di cui si ha evidenza nel conto n.5/12; il predetto conto inoltre, contiene il ricalcolo dei precedenti addebiti con riconoscimento, a favore dell'utente, di accrediti per somme addebitate in base al profilo variato e contestato"* ; per tale ragione il provvedimento disponeva unicamente il versamento di indennizzi in relazione agli

inadempimenti accertati e non il ricalcolo/storno della fatturazione sul quale era già cessata la materia del contendere per adempimento spontaneo del gestore.

Come si evince dalla ricostruzione della posizione debitoria dell'utente infatti, l'odierna pretesa creditoria è quella risultante al netto degli storni e riaccrediti effettuati nel 2012 e perciò legittima.

Ciò premesso, per quel che attiene alle odierne contestazioni circa le disposte sospensioni di linea operate dal gestore in relazione a detta morosità, resta da stabilire se esse siano avvenute in conformità ai requisiti stabiliti dall'art.5 della Delibera 173/07/CONS, in termini di preavviso .

Il gestore ha depositato i solleciti di pagamento all'utente inviati il 19.4.2016, il 13.6.2016, il 13.7.2016 e il 14.9.2016; tuttavia, in replica, l'utente ha contestato di averli mai ricevuti e gli stessi risultano effettivamente sprovvisti di qualsivoglia prova di inoltro.

In assenza di preavviso dunque, le sospensioni dei servizi ( voce+ adsl) sono state illegittimamente disposte dovendosi pertanto riconoscere l'indennizzo previsto dall'art.4, comma 1 della Delibera Indennizzi. E così, stanti le deduzioni di parte istante:

-per la sospensione dal 27.5.2016 al 30.5.2016 ( ex GU5 U2981/16), Euro 45,00;

-per la sospensione dal 04.06.2016 al 9.6.2016 Euro 75,00;

-per la sospensione (non dedotta dall'utente ma dichiarata dal gestore), dal 02.09.2016 al 5.9.2016 (ex GU5 U4645 del 5.9.2016), Euro 45,00.

In totale Euro 165,00.

#### **Sul ritardo dell'attivazione dell'offerta TIM SMART, SMART VOCE CASA.**

Nel periodo in questione, l'utente lamenta il ritardo nell'attivazione dell'offerta TIM SMART, SMART VOCE CASA che, ai sensi delle Condizioni contrattuali avrebbe dovuto essere effettuata entro 30 giorni solari dal perfezionamento del contratto (Welcome letter del 21.4.2016) ai sensi dell'art. 5.1. delle c.g.c. che disciplinano l' offerta ; il gestore ammette il ritardo nell'attivazione e i solleciti ricevuti dall'utente.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo previsto dall'art.8, comma 2 della Delibera Indennizzi, dal 21.5.2016 al 20.7.2016 (data non contestata dall'utente) per Euro 60,00.

#### **Sul malfunzionamento del servizio.**

L'utente contesta che a partire da marzo 2016, il servizio internet accusava disturbi legati alla perdita di potenza del segnale, allegando le prove eseguite tramite speed test.

In punto di velocità del collegamento internet, vige una regolamentazione Agcom specifica, invocata dallo stesso utente negli atti difensivi, che obbliga gli operatori a rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl.

L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CONS, è stato reso operativo e verificabile per gli utenti con l'adozione a partire sin dall'anno 2010, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale

Inoltre l'art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla "*Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell'utente finale*" testualmente dispone che "*Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha*

*effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all'operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell'Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l'utente 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 o messaggio di posta elettronica certificata".*

Nella fattispecie non risulta sia stato prodotto alcun certificato Nemesys ( bensì uno speed test privo di rilevanza ai predetti fini regolamentari), né tantomeno che questo sia stato inviato al gestore al fine di metterlo in mora per il ripristino dei valori nominali di banda garantiti contrattualmente.

Peraltro, quand'anche fosse stato messo in atto l'onere regolamentare, il suo esercizio avrebbe legittimato l'utente unicamente a recedere dall'offerta senza costi, né penali e non alla liquidazione di un indennizzo.

La domanda pertanto non può essere accolta.

### **Sul reclamo.**

L'utente produce un reclamo scritto inoltrato via fax al gestore, il 6 maggio 2016 con cui sollecitava l'attivazione dell'offerta TIM SMART, SMART VOCE CASA, e un intervento tecnico immediato per la risoluzione dei disservizi sulla linea internet .

Sul punto, l'operatore ha eccepito che non aveva potuto gestirlo in quanto inoltrato ad un recapito erroneo, ovvero il numero 800423131, riservato alla clientela business e non a quella residenziale.

La circostanza tuttavia non appare sufficiente ad escludere un qualsivoglia obbligo di risposta posto che la comunicazione è pervenuta comunque nella sfera di conoscenza della società, legittimando semmai un mero ampliamento dei tempi di risposta in ragione del necessario reindirizzamento agli uffici competenti.

Tenuto conto dunque che il tempo utile alla risposta ex c.g.c Telecom è di 30 giorni, può ritenersi equo attenersi a quello regolamentare di 45 giorni per il calcolo dell'indennizzo per la mancata risposta e pertanto spetta all'utente l'indennizzo previsto dall'art.11.1.2 della Delibera Indennizzi dal 20.6.2016 al 20.10.2016 (data dell'udienza di conciliazione), per Euro 122,00.

### **5. Sulle spese di procedura.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti, le difese, la congruità dell'offerta transattiva del gestore, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00

### **DETERMINA**

1. Accoglie l'istanza del sig. C. BERNARDINI nei confronti di TIM XXX nei termini di cui in motivazione .
2. TIM XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi:
  - Euro 165,00 (centosessantacinque/00) ai sensi dell'art.4.1 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
  - Euro 60,00 (sessanta/00) ai sensi dell'art.8.2 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
  - Euro 122,00 (centoventidue/00) ai sensi dell'art.11.1.2 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;
4. La TIM XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 30/01/2019

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio

F.TO