

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2018.1.10.425
--------	---------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X

La Responsabile del Servizio

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista le delibere Agcom n. 244/08/CSP, n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e 276/13/CONS nonché la determina Agcom n. 5/18/DTC;

Viste le determine Corecom Piemonte n. 17/2017 e Corecom Emilia-Romagna n. 343/2018;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/03/2018 nei confronti di Tim X (di seguito, Tim), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0036139 del 08/06/2018 lamentando che:

- in data 14 ottobre 2015 sottoscriveva un contratto per linea fissa e internet denominata Tutto Fibra;
- sin dall'attivazione, come risultava dal test di velocità effettuato sul sito di Tim, la velocità di navigazione risultava inferiore ai 21 Mbps garantiti nel contratto;
- successivamente dal mese di aprile 2016 anche il servizio di linea fissa subiva numerosi rallentamenti
- i malfunzionamenti venivano segnalati con reclamo a mezzo fax del 10/06/2016 rispetto al quale Tim non forniva riscontro;
- nel mese di maggio 2018 chiedeva la portabilità verso altro operatore perché TIM inviava SMS di attivazione dell'offerta "Tim Smart" e "Tim Vision";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- in sede di migrazione (05/06/2018) si veniva a scoprire che i malfunzionamenti della linea erano dovuti ad un degrado sulla linea.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) lo storno totale dell'insoluto e il ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) l'indennizzo per il malfunzionamento della linea fissa e internet dal 14/10/2015 (data di sottoscrizione del contratto) al 10/05/2018 (data della richiesta di portabilità), per un totale di 939 giorni, pari ad Euro 2.347,50;
- c) indennizzo per mancato riscontro al reclamo nella misura massima di Euro 300,00;
- d) spese di procedura per Euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore Tim, con propria memoria difensiva, rileva come le richieste dell'istante non possano trovare accoglimento in quanto la lentezza di navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio ma unicamente come causa di cessazione del rapporto contrattuale senza costi per l'utente. L'istante tuttavia non ha mai effettuato il test Ne.Me.Sys. e, pertanto, non ha diritto a recedere dal contratto in esenzione di costi.

In ogni caso, ove si ritenesse che il malfunzionamento del servizio fosse dovuto a mancata riparazione di guasto, l'operatore segnala che ai sensi dell'art. 16, comma 4 delle Condizioni generali di contratto l'indennizzo massimo accordabile per ritardo imputabile a Tim per mancata riparazione sia pari ad Euro 100,00.

Infine, l'operatore precisa che il servizio Fibra si compone di due prestazioni (accesso a internet e fonia VOIP) tra loro connesse per cui la cessazione dell'una comporta la cessazione dell'intero servizio. Anche l'eventuale indennizzo deve essere valutato unitariamente.

Chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, trovano parziale accoglimento come di seguito specificato.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

a) La domanda sub a) di storno delle fatture emesse dall'operatore va rigettata in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP il quale prevede che "Qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. 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 costi 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". Pertanto, l'utente in caso di problemi nella velocità di navigazione internet e a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione ma non è prevista la corresponsione di alcun indennizzo.

Nella fattispecie, tuttavia, l'istante non ha prodotto gli esiti di un test Ne.Me.Sys. effettuato sul sito www.misurainternet.it. Inoltre, anche qualora si volessero tenere in considerazione gli esiti del test eseguito dall'istante sul sito Tim, si deve rilevare come dalla documentazione prodotta non risulti alcuna indicazione che consenta di ritenere che il test sia stato effettuato sulla linea oggetto della presente procedura e, comunque, il test risulta eseguito solamente in data 23 febbraio 2018 è pertanto potrebbe non essere indicativo della banda disponibile per tutto il periodo in contestazione.

Per tali ragioni, non risulta possibile la restituzione/stralcio richiesta dall'istante (Cfr. Determina Corecom Piemonte n. 17/2017 e Determina Agcom n. 5/18/DTC, Determina Corecom Emilia-Romagna n. 343/2018).

b) Anche la richiesta sub b) di indennizzo per malfunzionamento della linea fissa e internet per tutta la durata del contratto dell'istante non può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

b.1.) Con riferimento al servizio voce, infatti, non risulta che l'istante abbia mai formalizzato reclamo all'operatore in relazione ai lamentati malfunzionamenti, con conseguente impossibilità di riconoscere alcun reclamo rispetto ad essi (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi).

c) b.1.) Con riferimento al servizio internet, come si è detto, l'istante non ha prodotto una prova valida del disservizio lamentato. Peraltro, dalla stessa descrizione dei fatti operata dall'istante risulta che - nonostante il rallentamento della connessione internet lamentato si sia manifestato sin dall'attivazione del servizio (14.10.2015) - l'utente si sia determinato a cambiare operatore solo nel maggio 2018. Sul punto va richiamato quanto disposto dalle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS ove si prevede che, per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore (punto III.5.3): pertanto, se l'utente ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

d) La richiesta sub c) di indennizzo per mancato riscontro a reclamo deve essere accolta non risultando che il fax trasmesso dall'istante in data 15/06/2016 abbia mai avuto riscontro. Sul punto, peraltro, l'operatore non fornisce alcuna deduzione difensiva.

L'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento deve essere quantificato come segue: dal 25/07/2016 (data del reclamo + 45gg per l'esame da parte dell'operatore previsti dalle condizioni generali di contratto) alla data dell'udienza di conciliazione del 08/03/2018 corrono 591 giorni di ritardo, per cui l'indennizzo è dovuto nella misura massima di Euro 300,00.

e) La domanda sub d) di indennizzo delle spese di procedimento può essere accolta mediante il riconoscimento di Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto:

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa. Pertanto, la società Tim X è tenuta a pagare in favore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'istante, oltre ad Euro 100,00 per spese di procedura, 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 per mancato risconto a reclamo.
2. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom