



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/497887/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM XXX

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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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 l’istanza dell’utente XXX, del 07/02/2022 acquisita con protocollo n. 004XXX0 del 07/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito dell’udienza di conciliazione, svolta presso l’Organismo di conciliazione paritetica TIM XXX - Associazioni dei Consumatori (v. Protocollo del 27/06/2017, sottoscritto da TIM XXX e dalle Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, ivi compresa Federconsumatori, che rappresenta l’istante) e tenutasi in data 22/12/2021, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 07/02/2022, nei confronti della società TIM XXX, d’ora in poi TIM, lamentando quanto nel seguito descritto. Dal 13/05/2021 subentrava nell’utenza 052XXXX132, in precedenza intestata al padre defunto. Richiedeva l’aumento della velocità di connessione e l’operatore gli proponeva l’offerta "Nuova TIM Super Mega", attivata dal 13/05/2021. Poiché riscontrava

lentezza di navigazione sulla linea, rispetto a quanto previsto contrattualmente, avanzava numerosi reclami al Servizio Clienti. A seguito di tali reclami, interveniva un tecnico a parere del quale la linea non era migliorabile e pertanto, in data 30/06/2021, inviava pec a TIM chiedendo, non la cessazione della linea, ma solamente la liberatoria dai vincoli di contratto (durata e richiesta penali), rimasta senza riscontro. Dal 30/07/2021 l'operatore staccava la linea senza preavviso, creandogli numerosi problemi dato che, nell'attesa dell'attivazione di una nuova linea con altro operatore, doveva acquistare un telefono cellulare. In data 24/08/2021 restituiva il modem e si rivolgeva a Federconsumatori, il cui reclamo del 14/10/2021, veniva parzialmente accolto da TIM in data 09/11/2021 (storno fatture insolute già emesse e/o da emettere fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, indennizzo per mancata risposta ai reclami), ma non veniva concesso l'indennizzo per la perdita del numero detenuto da oltre 30 anni. Instaurava procedura di conciliazione paritetica che si concludeva con un mancato accordo. Ciò premesso, l'istante richiede: a) conferma storno delle fatture insolute già emesse e/o da emettere fino alla fine del ciclo di fatturazione; b) indennizzo per perdita del numero detenuto da oltre 30 anni (documentato dal 2005). L'istante, con memoria di replica in data 31/03/2022, precisa che in data 13/06/2021 inviava una pec nella quale richiedeva di esercitare il diritto di recesso dal contratto per giusta causa. Aggiunge che, come più volte ribadito al 187, non intendeva chiedere la cessazione della linea, bensì di essere liberato dai vincoli contrattuali (durata del contratto, addebito di penali in caso di recesso). Precisa che tale intenzione si evince chiaramente dalla pec inviata in data 30/06/2021, che risulta regolarmente consegnata nella casella "telecomitalia@pec.XXX.it il giorno stesso alle ore 19:19:10 (v. allegata ricevuta di avvenuta consegna). Evidenzia che, pertanto, non corrisponde al vero che in data 28 e 29 giugno 2021 avesse sollecitato la cessazione della linea, ma che, nondimeno, TIM unilateralmente cessava la stessa in data 30/07/2021. Conferma le richieste avanzate in GU14.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta sub a) merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. In relazione alla richiesta di recesso contrattuale inoltrata dall'istante a mezzo pec in data 13/06/2021, è l'operatore stesso (nonché l'istante, che nel Formulario GU14 depositato evidenzia quanto segue: "Mi sono quindi rivolto a Federconsumatori, il cui reclamo del 14/10/2021 è stato parzialmente accolto (storno fatture insolute già emesse e/o da emettere fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, indennizzo per mancata risposta ai miei reclami).") a riferire in memoria quanto segue (riportato testualmente): "Tim per puro spirito conciliativo, ha già eseguito: - lo storno delle fatture bim 2521 – 1621 – 1122 (oltre a rimborso emesso di 14,89 euro, vedi distinta di emissione pagamento in allegato); - riconosciuto indennizzo per mancata risposta al reclamo di 180,76 euro accreditato il 07.01.2022 (distinta di emissione pagamento in allegato). - disponibile a stornare la fattura insoluta bim 2621". Alla luce della documentazione agli atti, la richiesta sub a) deve dunque ritenersi essere già stata soddisfatta dall'operatore, che ricomprenderà nello storno accordato all'istante (trattandosi di contratto cessato) anche la citata fattura bim 2621 (n. RH0XXXX211, emessa il 16/11/2021), pari ad euro 15,65, nonché possibili fatture di prossima emissione fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito. La richiesta sub b) non merita accoglimento per i motivi di seguito indicati. L'istante, con pec inoltrata a TIM in data 13/06/2021, dichiarava di volere esercitare il diritto di recesso dal contratto senza addebito di nessuna penale, la linea n. 052XXXX132 essendo stata dichiarata non migliorabile rispetto alla velocità di navigazione in rete, al di sotto degli standard pattuiti. La linea veniva in effetti cessata dall'operatore in data 31/07/2021, senza che l'istante avesse tuttavia fornito alcuna prova in ordine all'asserita lentezza di navigazione. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si rileva che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della riferita delibera a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento, da parte degli operatori, del suddetto obbligo è peraltro verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che permette di effettuare un controllo approfondito della rete e, inoltre, di avere una certificazione con valore legale dei valori riscontrati. Ebbene, come detto, alla luce dell'istruttoria compiuta, resta confermato come l'utente, in merito all'asserita lentezza della navigazione, non abbia fornito alcuna prova (certificazione Ne.Me.Sys. comprovante

la riferita problematica). Deve poi evidenziarsi che lo stesso istante subentrava nell'utenza 052XXXX132 in data 13/05/2021, dunque solo pochi mesi prima del contestato recesso, avvenuto il 31/07/2021 e come, dunque, anche in ragione di ciò, nessun indennizzo risulti accordabile, stante il disposto di cui all'art. 10 "Indennizzo in caso di perdita della numerazione" dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ai sensi del quale "Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo, fino a un massimo di euro 1.500." Deve dunque ribadirsi l'impossibilità di accogliere la suddetta richiesta.

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 07/02/2022, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX, per le motivazioni di cui in premessa. 2. TIM XXX è tenuta allo storno della fattura RH0XXXX211 emessa il 16/11/2021 (bim 2621), pari ad euro 15,65, nonché di possibili fatture di prossima emissione fino a completa chiusura contabile e al ritiro, a propria cura e spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito. 3. TIM XXX è tenuta, inoltre, ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 390/21/CONS.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
RITA FILIPPINI