



DELIBERA N. 14

xxx DRAGONE / TIM xxx (KENA MOBILE) (GU14/127877/2019)

Corecom Calabria

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di xxx DRAGONE del 25/05/2019 acquisita con protocollo n. 0226514 del 25/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica 0962/748XXX, ha rappresentato che: "Fin dall'attivazione del servizio, avvenuta con una settimana di ritardo rispetto a quanto considerato dalla fatturazione (circostanza reclamata a cui non è seguito alcun riscontro) ho subito un fastidioso malfunzionamento della linea che ha riguardato sia la fonia che la linea dati, servizio rispetto al quale è stato maggiormente avvertito il disagio. In particolare, la linea si è rivelata lentissima quando funzionante e, soprattutto, caratterizzata da continue disconnessioni che ne hanno impedito un regolare utilizzo. Ho fatto presente più volte il problema ma non ho ricevuto alcuna assistenza o risposta. Ho segnalato prima telefonicamente, poi a mezzo pec (v. reclami allegati) e poi ancora telefonicamente viste le mancate risposte alle pec, e infine ancora con pec. Siccome non ne posso più, dato che pago regolarmente le bollette, voglio chiudere il contratto e attivare una linea con un altro operatore, magari più attento al cliente".

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. la "chiusura del contratto conformemente alla diffida ad adempiere di agosto 2018"; 2. il rimborso parziale delle fatture "chiede il rimborso di metà del valore delle fatture in ragione delle continue disconnessioni"; 3. "l'indennizzo per la mancata regolare erogazione del servizio (malfunzionamento); 4. l'indennizzo per la mancata risposta ai vari reclami inoltrati e mai riscontrati"; 5. il risarcimento danni quantificato in € 2.000,00". Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 27 marzo 2019

2. La posizione dell'operatore



Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Nel merito, la resistente ha richiamato l'art. 8, commi 1, della delibera 179/03/CSP, a mente del quale: "Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...) " e, per dare attuazione a tale norma, l'operatore ha istituito il servizio clienti 187/191, per ricevere tutte le segnalazioni guasti, effettuate dagli utenti. La stessa ha sostenuto che la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti in cui vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dall'operatore, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom. La stessa ha concluso, evidenziando che dalle verifiche effettuate è stata riscontrata una sola segnalazione di guasto evasa oltre il termine previsto dalla normativa di settore. Difatti, per tale ritardo "la società convenuta ha già provveduto a corrispondere l'indennizzo pari ad € 10,00 per due giorni di ritardo nella riparazione del disservizio segnalato, rimborso visibile sul conto aprile 2017. Le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed è conforme ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, in quanto soddisfano l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza" Sempre nel merito ha richiamato l'art. 15, punto 2, delle C.G.A., rubricato " Segnalazioni guasto – riparazioni", ove è previsto che: " Tim si impegna a ripristinare gratuitamente i disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione". Parimenti, non risulta in atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici. Di fatto, ad ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica che, nel caso de quo, non si riscontra. Perciò, la mancanza di reclami esime gli operatore da ogni responsabilità riguardo eventuali disservizi. Tale orientamento è, peraltro, confermato dalle delibere Agcom. Relativamente alla lentezza del servizio dati ha precisato che: " l'utente ha solo la possibilità di richiedere la migrazione e/o cessazione dell'utenza senza costi, purché ne faccia richiesta entro 30 giorni dall'effettuazione della misurazione della velocità del servizio dati, da prodursi ai fini della prova. A tal proposito, ha richiamato l'art. 8 della delibera 244/08/CSP che dispone: "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", per evidenziare come la normativa vigente non preveda alcun indennizzo per tale disservizio, ma solo la facoltà per l'utente di recedere dal servizio senza penali.

Orbene, giacché l'istante non ha espletato la procedura prevista in questi casi, non è possibile ascrivere alla resistente nessun tipo di inadempimento contrattuale, In



conclusione, ha sottolineato che l'istante non ha mai effettuato nessuna richiesta di disdetta dell'utenza in contestazione e la stessa risulta cessata il 25 marzo 2019 per morosità. Difatti, sull'utenza è presente una morosità pari ad euro 525,35.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS -.

In merito alla richiesta di cessazione dell'utenza, l'operatore ha affermato che la stessa risulta già cessata dal 25 marzo 2019, per morosità - pari ad euro 525,35-. Dall'altra parte, l'istante non ha prodotto l'atto di diffida che richiama nella narrazione dei fatti. Per questi motivi, la sua richiesta non può trovare accoglimento.

Parimenti non trovano accoglimento, le doglianze dell'istante relative al malfunzionamento dei servizi, giacché prive di qualsiasi riscontro probatorio. L'istante afferma di aver inoltrato sia reclami scritti – PEC - che telefonici, e di aver contattato il Servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami, ma non c'è evidenza probatoria, come la data, l'orario di contatto, il codice della segnalazione, il codice dell'operatore con cui sarebbe stato effettuato il contatto che avrebbe posto a conoscenza l'operatore e, quindi, consentito allo stesso di intervenire per la eliminazione dei disservizi.

Relativamente, alla questione 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. Si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP 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 di acquisto consapevole da parte degli utenti. 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 verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys. che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, ai



sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'utente ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti, la norma citata prevede espressamente che: " 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". Per questo motivo, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, nel caso di specie, non presenti, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo tenuto, in ogni caso, alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio ADSL, sia pure se esso risulti non rispondente agli standards di qualità garantiti contrattualmente.

In ragione di quanto appena espresso, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, poiché non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla Sig.ra Dragone x. nei confronti della società Tim – (Kena Mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.



Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 30 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE
DELLA CALABRIA

Dirigente

30.03.2020 13:35:03 UTC