

DELIBERA N. 30 - 2023

**XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/387288/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 29/05/2023;

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*” e s.m.i.;

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 “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);



VISTA l'istanza di XXX del 31/01/2021 acquisita con protocollo n. 0052297 del 31/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, ha rappresentato quanto segue: *“Rimaniamo basiti dalla mancata adesione effettuata in data odierna dell'operatore Tim segno tangibile che dopo tutta la documentazione prodotta ha pochi elementi per ribattere. Documentazione tutta già caricata per altri procedimenti di cui quota parte (Vedi Allegati) sarà caricata nel tempo anche per questo procedimento su portale facendo riferimento al procedimento 354942 per cui l'operatore, con evidente coda di paglia e pochi argomenti da portare in udienza, si è reso latitante attendendo la condanna, si spera, del Comitato Corecom”*. Posto quanto sopra, la società istante, a fronte di richiesta di integrazione formulata dall'ufficio scrivente in data 04.02.2021, così riassumeva successivamente le proprie contestazioni: *“Con la presente ribadiamo l'odissea sin qui vissuta ed i danni subiti e subendi in relazione a quanto posto in essere da Tim, suoi agenti e/o tecnici e operatori nello specifico come si evince da i documenti prodotti del passato riferiti a precisi accordi preventivati e poi confermati da XXX/Tim nella persona del Sig. XXX palesemente sempre disattesi sin da prima fattura dalla Tim stessa se si confrontano fatture con tabelle e missive Agente Tim che ove è molto chiaro il costo definito per le 2 linee fisse con ADSL tutto incluso disatteso sin da prima fattura a ns. mani puntualmente contestata nel tempo. E' stato richiesto nel tempo lo storno di quanto non dovuto e l'eliminazione DEFINITIVA, dei servizi e dei costi non dovuti e con la presente rettifichiamo quanto calcolato da ns. ufficio Amministrativo che andrà rivisto nel tempo aggiungendo eventuali nuove fatture emesse errate visti i tempi di decisione del Comitato Corecom”*.

XXX formulava quindi le seguenti richieste: *“Riassumiamo come sotto la moltitudine di problemi in parte risolti ma non risarciti oltre a quanto già menzionato sul persistere di costi e servizi non richiesti e non dovuti: 1) Rispetto degli accordi precontrattuali convenuti con XXX Tim, che vedevano costo forfettario 2 linee a 104€ cadauno bimestre (vedi tabella definitiva inviata il 26-6-2021) quindi rimborso costi pagati in piu' sin da prima fattura 2019 valutati in circa 1500 €. 2) Costo Trasloco 60 € NON dovuto e/o da rimborsare con integrazione di quanto previsto da carta servizi per ritardo per colpa operatori Tim del trasloco che dal 22 Novembre si è completato oltre 3 mesi dopo (vedi GU5 con ben 4 uscite di Tecnici Tim). 3) con il rispetto del costo di 104 € a bimestre per le 2 linee convenuto in passato con Agente Tim vengono meno i costi (attivazione, Linea Aggiuntiva, Numerazione Aggiuntiva, Servizio Produzione Fattura) che sono inseriti nel totale forfettario di 104 € pattuito. 4) Rimborso del costo Fast 200 da 1° fattura 2019 a Luglio 2020 in quanto in primis servizio mai richiesto ed in secundis come da evidenze del Gu5, da verbali e registrazioni telefoniche e mail con Resp. XXX la linea in questione poteva e ha erogato solamente a max 25/28 mega. 5) Rimborso del*



costo del 50% forfettario da 22 Novembre a ultimo intervento tecnico di sabato scorso per linea ADSL che come verificato da tecnici Tim viaggiava a 13 mega max causa cavo nella scatola da loro montata parzialmente spezzato. 6) Eliminazione totale e definitiva delle voci non dovute su future fatture. Ad oggi quindi dai calcoli sin qui effettuati l'operatore dovrebbe risarcire/rimborsare un totale di 2500 € ipotizzato senza interessi e non tenendo conto in questa sede dei costi di giustizia e spese accessorie correlate ai danni subiti e subendi sino a tutto Gennaio 2021”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria difensiva, ha esposto: “Letto il formulario avversario, in via preliminare occorre eccepire l'inammissibilità delle domande avanzate dall'utente in quanto l'istanza così come formulata risulta del tutto generica e priva di qualsivoglia corredo documentale atto a sostenerne la fondatezza. Letta la nota integrativa del 4.2.2021, oltre che per l'indeterminatezza delle domande, si chiede che il presente Gu14 venga dichiarato inammissibile in quanto tutte le lagnanze avversarie sono già state oggetto di precedenti tentativi di conciliazione in parte conclusi con accordo ed in parte archiviati per inammissibilità. Infatti tutte le doglianze contenute nelle predette note integrative sono già state trattate nei seguenti procedimenti: – UG 193747/2019 (malfunzionamento del servizio) concluso con accordo del 10.2.2020; – UG 261551/2020 (attivazione servizi non richiesti) concluso con accordo dell'8.7.2020; – UG 364903/2020 (ritardo trasloco utenza) concluso con accordo del 16.2.2021; – UG 216001/2020 (malfunzionamento del servizio) archiviato con provvedimento del 19.3.2020 in quanto le domande erano già state trattate nell'UG 193747; – UG 32311/2020 (applicazione servizi mai richiesti) archiviato con provvedimento dell'11.11.2020 in quanto i medesimi fatti erano già stati oggetto dell'UG 261551/2020. Quanto alla lavorazione del verbale di accordo dell'8.7.2020 UG 261551/2020, si precisa che TIM si era impegnata a: “TIM SpA (Kena mobile), a titolo conciliativo, con riferimento alle linee XXX e XXX, si impegna a stornare l'insoluto di euro 500,88 aggiornato al III bimestre 2020. Il gestore si impegna inoltre a corrispondere la somma di € 63,57, a mezzo accredito sulla prima fattura utile di prossima emissione. Il gestore infine si impegna a cessare: il contributo di attivazione, l'opzione FAST 200, l'opzione numerazione aggiuntiva, TIM SAFEWEB e l'opzione BACKUP DATI. L'istante si impegna a saldare le prossime fatture al netto dei servizi ivazi succitati” e che il verbale è stato pienamente ottemperato, in quanto Tim ha stornato le fatture sino al 3/20 incluso, l'importo di € 63,57 è stato accreditato sul 5/20, sul 4/20 è stata fatta una NdC per intero di € 145,06 (anziché stornare solo € 80,52) riferite alle voci contestate di cui al verbale dell'8.7.2020, sul 5/20 è stata fatta una NdC per intero e sul 6/20 di € 400,68 Tim ha stornato l'importo di € 98,70. Inoltre, come visibile dal conto 1/21, il contributo di attivazione è stato cessato, l'Opzione Fast 200 è cessata in data 05.10.20, l'Opzione Numerazione Aggiuntiva è stata cessata per una voce in data 22.10.20 (le altre è corretto ci siano perché il cl. possiede 1 Linea Aggiuntiva), TIM Safe Web è cessato il 05.10.20 così come in pari data è cessata l'Opzione BackUp Dati. Essendo però cessati i Servizi che cl. lamentava, scende in un'unica soluzione anche la Vendita del Router per € 307,44

f.c.i. (che comunque sono di competenza). Sul conto n.1/21 vi è una NdC x € 93,06. Preme precisare che tutto quello che è stato pattuito ed è stato accordato in sede Corecom è stato fatto solo in ottica conciliativa in quanto quanto fatturato da TIM è pienamente conforme a quanto indicato nel modulo di rientro del 26.06.19. Si contesta altresì la sedicente documentazione precontrattuale allegata in quanto priva di efficacia probatoria in quanto fa fede quello che l'istante ha sottoscritto e non c'è prova alcuna che la tabella dei costi allegata sia riferibile a TIM. Si evidenzia poi che la domanda di risarcimento dei danni (patrimoniali e non patrimoniali) non è proponibile innanzi al Corecom. L'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, infatti, stabilisce che: "l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Sul punto si è anche più volte pronunciata l'Autorità, stabilendo che "ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario. Pertanto, qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti, dall'utente quantificati in € 6.000,00, deve essere dichiarata inammissibile" Delibera n. 28/12/CRL Corecom Lazio. Ma ancora, il Corecom Umbria ha affermato che "in via preliminare vanno dichiarate inammissibili le domande di risarcimento danni in quanto ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno" Delibera n. 2/2013 Corecom Umbria. Pertanto le pretese avversarie, fondate esclusivamente sulla richiesta di risarcimento danni, devono essere integralmente respinte in quanto inammissibili. Infine, si rileva che attualmente sussiste la seguente situazione amministrativa: INSOLUTO = € 315,74 6/19 saldata 1/20 non saldata, ma storno di € 209,72 2/20 saldata x € 3,38 + storno di € 140,00 3/20 non saldata, ma storno totale 4/20 non saldata, ma storno totale 5/20 non saldata, ma storno totale 6/20 incasso x € 52,00 + storno x € 98,70 1/21 incasso x € 52,00 + storno x € 93,06 Tutto ciò premesso, Tim S.p.A. come sopra rappresentata e difesa, chiede che il Gu14 in oggetto venga rigettato in quanto inammissibile nonché infondato in fatto e in diritto".

L'istante ha poi replicato alla suddetta memoria del gestore nei termini che seguono: "Letta la memoria pervenuta da Tim, in via preliminare occorre eccepire che



la stessa evidenza, in modo unilaterale, domande assurde e non correlate alla realtà dei fatti e ai documenti prodotti nel tempo in modo dettagliato nei vari procedimenti che in questa sede andremo ad allegare nuovamente garantendo e dimostrando quindi la fondatezza dei fatti e delle richieste depositate. Per quanto riguarda la descrizione dei fatti oggetto della domanda la XXX ha prodotto gli accordi pre-contrattuali, validi ai fini di legge e alcune delle innumerevoli missive a ns. mani, registrazioni telefoniche, video in audio e video avendo telecamere negli uffici dove si sono concretizzati i contratti intercorsi a firma XXX / XXX che erano all'epoca dell'emissione contrattuale l'agente Tim. Aggiungiamo altresì che pur avendo cessato SERVIZIO Fast200 essendo un servizio , come ammesso da Tim a verbale come mai richiesto da disattivare , nulla è pervenuto a questa azienda scrivente in merito al rimborso del pagamento del medesimo servizio nel tempo, sin da prima fattura, aggiungendo che lo stesso servizio non poteva essere proponibile e non può essere proposto nemmeno oggi visto che la linea cablata misto rame come confermato da servizio Tecnico di Tim sig. XX Xe ben 3 squadre intervenute sul posto (una aveva perfino persona conosciuta perché residente in loco che potrà testimoniarlo) hanno appurato con relativi strumenti (fotografati su risposta dalla rete) e registrati in audio che può viaggiare a non piu' di 15mega QUINDI ANCORA OGGI IL CONTRATTO E' DISATTESO E VA RIDISCUSSO O PERLOMENO RIMBORSATI I MANCATI SERVIZI MAI EROGATI. Vi sono poi ancora oggi servizi non cessati o addebitati e mai richiesto oltre al disallineamento del valore fattura rispetto a quanto definito in sede pre-contrattuale. Nel tempo poi, e non ultimo con questo procedimento, abbiamo dimostrato che i contratti che avrebbero dovuto regolare i rapporti tra le 3 Società del sottoscritto sono stati preventivati e poi riproposti come finali al sottoscritto con costi forfettari (tutto incluso), definiti, firmati in bianco ad Agente che ci ha detto di fronte a testimoni che li avrebbe completati secondo quanto ci aveva proposto, scritto e firmato. E' ovvio che NON riconoscendo il contratto come valido che comunque non ci è mai pervenuto ufficialmente da XXX / Tim completato e firmato nella Sua interezza secondi gli accordi preventivi abbiamo sempre e solo prodotto il materiale oggetto della contestazione ovvero i documenti che dimostrano che lo stesso non è allineato agli accordi definiti con Agente Tim riferiti a missive a ns. e Vs. mani oltre ad ulteriori che in questa sede allegheremo nuovamente e le fatture contestate sono TUTTE ben note all'operatore perché oggetto di miriade di missive e contestazioni puntuali e dettagliate già prodotte sia a Corecom che ad operatore nel tempo ribadendo e diffidando, anche attraverso ns. area legale la richiesta di cancellare costi e servizi non dovuti peraltro oggetto perfino di accordi NON rispettati nella loro totalità con la loro impiegata XXX e con operatori che si sono successi al telefono nel tempo. Per quanto riguarda la segnalazione di Tim su plurimi GU14 gli stessi sono assolutamente ammissibili e sono dovuti al ns. preventivo contatto con Corecom scaturiti dopo la "Furbata" di Tim stessa, presumiamo la stessa [...] che ha atteso mesi senza mai rispondere alle ns. pec, alle ns. missive, per poi rinunciare a tutti o quasi i procedimenti stessi ordinari in essere ove Corecom nella persona della sig.ra XXX, XXX e tanti altri ci hanno ribadito che per ogni procedimento ordinario scaturito nel passato, riferito a differenti fatture e differenti o ripetute problematiche non risolte, andavano allestiti appositi GU14. E' del tutto ovvio che quanto da noi esposto nel tempo, che Tim conosce bene (vedi registrazioni telefoniche



tra noi e XXX) o verbali di udienza dei procedimenti ordinari susseguiti, mentre i loro legali parrebbe di no, tutto è documentato e quanto avvenuto, sebbene non è questa la sede per farlo, sono operative riferite all'agente XXX. Peraltro il Sig. XXX insieme a XXX/Tim ne pagherà le conseguenze in sede civile in quanto ogni azione effettuata dall'agente ha immagini e audio che potremo produrre in un eventuale giudizio ove sarà facilmente dimostrabile che Tim , attraverso il loro agente , non ha assolutamente garantito ed assolto gli obblighi contrattuali che seguono , ovviamente , gli accordi scritti pre-contrattuali disattesi nella loro totalità anche solo guardando quanto pattuito a livello globale di costi linea e quanto da sempre fatturato da operatore senza entrare ancora nel merito dei disservizi occorsi mai risarciti riferiti ad interruzione linee o alla impossibilità di garantire velocità di connessione dati preventivata e garantita a livello contrattuale come dimostrato da documenti , interventi e non ultimo dagli scritti e dalle conversazioni verbali con loro tecnico XXX che ha verificato sul campo (tutto registrato e documentato) l'impossibilità della rete cablata perfino di garantire i mega attuali (arriva si e no a 14 a volte 16mega) figuriamoci quando dovevano garantire servizio Fast200 , valido e pagato sino agli ultimi mesi del 2020 , poi tolto ma non risarcito rispetto a tutte le fatture emesse sin dal luglio 2019 . Ribadiamo che il contratto sottoposto di fronte a 2 testimoni ci cui abbiamo video e audio non parlava di alcun servizio ed è stato firmato in bianco all'operatore riferendoci alla tabella comparativa proposta da XXX / Tim ovvero XXX ove lo stesso , essendo sino ad allora con XXX in qualità di Agente Vodafone, ci giustificava di dover passare a Tim per seguirlo allestendo lui stesso i dati di prima (Vodafone) e di dopo (Tim) dove ci ha prospettato la assoluta convenienza ed il risparmio se lo avessimo ascoltato e seguito con fiducia . Non vogliamo e possiamo entrare nel merito delle mancate proposte di risarcimento bonario sottoposte a Tim dopo confronto con XXX del Corecom che ci aveva perfino chiamato dicendo che tutto si sarebbe risolto al meglio con una loro proposta avendo sentito operatore a cui poi, in effetti, non Vi è stato alcun seguito concreto da Tim se non chiusure parziali con rimborsi parziali ove le evidenze e i procedimenti li avevamo obbligati a farlo. Fa specie e ci riempie di rabbia l'incapacità e la assoluta mancanza di rispetto che l'operatore Tim pone verso di noi cliente finale ma abbiamo contezza di molte altre posizioni aperte verso ns. clienti terzi per medesime problematiche che stiamo monitorando come delegati o in altro modo ove invece di addivenire a proporre un accordo bonario, richiesto più volte anche a corpo su tutte e 3 le Società, che sgraverebbe Corecom e Tribunali di lavoro, ripete in questa sede che quanto fa la mano sx non vale per la dx ove, sebbene conclusi procedimenti identici su altre ns. Società che erano oggetto dei medesimi ed identici contratti con XXX / XXX qui scrive e ribadisce che anche se gli stessi si sono conclusi con accordo "non significa che Tim è tenuta a proporre a titolo conciliativo somme simili o maggiori agli altri procedimenti anche in questo caso". Il buon senso, evidentemente, si tralascia per dar spazio ad Avvocati e Tribunali che facendo il loro lavoro obbligheranno quindi Tim a pagare, in altra sede, 5 anche 10 volte i danni causati mentre con poco, molto poco usando tanto buon senso tutto potrebbe essere risolto, DEFINITIVAMENTE, facendo una proposta seria e rispettosa dei problemi causati emettendo fatture al costo definito con agente e rimborsando quanto richiesto nel tempo ma chiarendo e ben definendo rapporti futuri. Tutto ciò premesso XXX s.a.s.

rappresentata e difesa nella persona del suo amministratore in primis ma supportata da Area Legale chiede che il GUI4 in oggetto venga esperito e discusso in quanto ammissibile anche solo dai documenti e dalle evidenze depositate [... omissis ...]”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito.

In via preliminare, non ci si può esimere dall'evidenziare la difficoltà incontrata dall'ufficio scrivente nella disanima delle argomentazioni esposte, in quanto l'impostazione generale dell'istanza, oltre a risultare in più passaggi generica e incompleta, difetta di rigore formale, di chiarezza (elemento espressamente richiesto dall'art. 16, comma 3 del Regolamento) e di consequenziale connessione delle argomentazioni esposte (sul dovere di sinteticità e chiarezza degli atti processuali v. anche Cons. di Stato, Sez. I, Adunanza di Sez. del 10 luglio 2013 e del 6 novembre 2013, N. affare 0034672013).

Posto quanto sopra, preliminarmente, con riferimento ai punti / richieste posti dall'istante sub 1), 3) e 6) si ritiene meritevole di accoglimento l'eccezione sollevata dal gestore di inammissibilità delle stesse per sostanziale violazione del divieto del ne bis in idem; i disservizi sottesi alle stesse sono risultati, infatti, essere già stati sottoposti a precedente tentativo di conciliazione (v. UG/261551/2020).

Esaminando infatti le richieste afferenti a quel procedimento, si è rilevato che già nello stesso veniva lamentata l'attivazione di servizi mai richiesti, chiedendone la disattivazione, oltre al riaccredito dei costi sostenuti nonché il risarcimento del danno patito per il tempo dedicato; precedentemente all'udienza, venivano poi inserite nel fascicolo documentale ulteriori missive e diffide inoltrate al gestore nelle quali veniva contestata l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate / pattuite.

In particolare, con pec del 29.04.2020 (allegata nel procedimento in questione in pari data) si precisava il mancato rispetto di una “tabella” formulata da un agente in sede precontrattuale (poi allegata anch'essa in data 05.07.2020) nella quale, oltre all'indicazione di un costo bimestrale in fattura pari ad € 104,00, veniva garantito che non sarebbero stati addebitati costi di attivazione o altro, quali opzione fast, opzione numerazione aggiuntiva, opzione Backup Dati nonché spese di produzione e invio fattura.

La controversia, avente ad oggetto tale petitum, si concludeva successivamente con verbale di accordo del 08.07.2020 a fronte del quale l'istante accettava la proposta avanzata a mero titolo bonario dal gestore consistente in: *“TIM SpA, a titolo conciliativo, con riferimento alle linee XXX e XXX, si impegna a stornare l'insoluto di euro 500,88 aggiornato al III bimestre 2020. Il gestore si impegna inoltre a corrispondere la somma di € 63,57, a mezzo accredito sulla prima fattura utile di prossima emissione. Il gestore infine si impegna a cessare: il contributo di attivazione, l'opzione FAST 200, l'opzione numerazione aggiuntiva, TIM SAFEWEB e l'opzione BACKUP DATI. L'istante si impegna a saldare le prossime fatture al netto dei servizi succitati”.*

Va sottolineato che nel medesimo verbale, l'istante si impegnavano inoltre a rinunciare *“al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non avere più nulla a che pretendere per qualsiasi*

titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia”; la stessa, pertanto, non può, oggi, formare oggetto di ulteriore disamina.

Si rammenta peraltro che il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo ai sensi della legge n. 481/1995 e quindi, in caso di inottemperanza dei termini e/o delle condizioni stabilite nell'accordo stesso, è presupposto per l'esercizio dell'azione esecutiva di fronte all'Autorità giudiziaria ordinaria al fine di dare attuazione a quanto stabilito nel verbale; pertanto, eventuali contestazioni di intervenuta inottemperanza – avanzate oggi dalla parte attorea - avrebbero dovuto essere fatte valere presso la competente sede di cui sopra.

Altrettanto inammissibile, risulta essere la richiesta di cui al punto 2) di rimborso del costo del trasloco di €. 60,00 e di quanto previsto da carta servizi per il ritardo del trasloco stesso avvenuto tre mesi dopo la richiesta del 22 novembre 2020; occorre infatti precisare che anche tale problematica è già stata oggetto di precedente procedimento conciliativo (UG/364903/2020) conclusosi con verbale di accordo redatto in data 16/02/2021.

Relativamente alla richiesta di rimborso posta sub 4) afferente al servizio Fast 200, si ritiene essere la stessa inammissibile per la parte che afferma trattarsi di servizio non richiesto (fattispecie, si rammenta, già trattata con il verbale di accordo n. 261551 del 08.07.2020); quanto a quella ulteriore lamentante la lentezza di navigazione nel periodo ricompreso tra l'emissione della prima fattura 2019 e il mese di luglio 2020, la stessa viene rigettata per i motivi che seguono.

Parte istante infatti allega copia – agli atti del procedimento d'urgenza n. GU5/372090/2020 del 30.12.2020 collegato all'istanza di conciliazione prodromica al presente procedimento - degli speed test effettuati, i quali tuttavia, oltre ad essere stati svolti in date successive a quelle oggetto di richiesta, risultano anche eseguiti utilizzando non già Nemesys, bensì altri programmi.

Come noto, l'AGCOM Speed Test, ribattezzato appunto Nemesys, è l'unico strumento attualmente disponibile che permette di effettuare un controllo approfondito della rete e, inoltre, di avere una certificazione recante valore legale.

Tale progetto Misura Internet, nato a seguito della delibera n. 244/08/CSP (“Qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa”), ha introdotto un sistema efficace per testare le performance della connessione attraverso un software ad hoc e certificato, Nemesys appunto, che, si ribadisce, è l'unico servizio in grado di produrre una certificazione legale; tale caratteristica lo rende pertanto indispensabile nel caso in cui l'utente voglia esercitare il diritto di recesso e/o ottenere rimborsi, a causa di una connessione non in linea con le prestazioni minime garantite da contratto.

Una tale documentazione, volta a certificare l'effettivo verificarsi del disservizio e dunque l'inadempimento contrattuale dell'operatore, non risulta però prodotta in atti da parte istante, alla quale, pertanto, non può essere riconosciuto il richiesto rimborso.

Si ritiene, al contrario, possa essere parzialmente accolta la richiesta di cui al punto 5); con riferimento al disservizio in essa citato, intervenuto nel periodo ricompreso tra il 22.11.2020 ed un non meglio precisato “sabato scorso” (che l'ufficio, previa difficoltosa ricostruzione, ha individuato nella data del 16.01.2021), è emerso - nell'ambito dell'istruttoria effettuata in seno al succitato procedimento d'urgenza n.

GU5/372090/2020 del 30.12.2020 – che il disservizio fosse stato causato, come riferito da tecnico Tim all'istante in seguito ad intervento in loco, da “*cavo interrotto nella scatola finale montata da tecnici intervenuti nel penultimo intervento*”.

Il gestore dovrà pertanto stornare e/o rimborsare la quota di canone relativa al servizio dati nel periodo sopraindicato.

Viene respinta, infine, qualsiasi richiesta attinente alla sfera del risarcimento del danno, che è riservata alla cognizione esclusiva del Giudice Ordinario.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopraindicati, la società Tim SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuta a:

- stornare e/o rimborsare in caso di avvenuto pagamento la quota di canone relativa al servizio dati nel periodo dal 22.11.2020 al 16.01 2021.

Rigetta parte della domanda sub 4).

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 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.

Torino, 29 maggio 2023

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli