



CORECOM Emilia Romagna



DETERMINAFascicolo n. GU14/670354/2024

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 22/03/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXX del 22/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 28/02/2024, l’istante ha presentato istanza di definizione in data 22/03/2024 nei confronti di TIM XXX, d’ora in poi TIM, lamentando quanto segue. “Avevo impianto fibra rame con TIM, dati i problemi tecnici ho accettato di passare a fibra pura. La definizione del contratto è stata verbale e senza alcun dettaglio. Io ho scoperto da sola dell’esistenza dell’OPZIONE BACKUP DATI 4G ovvero una sim che si installa in alloggiamento del modem

premium e che si attiva in caso di guasto di fibra ottica e l'ho richiesta. L'operatrice mi ha detto di inviare una mail al tim191@XXX.it con tale richiesta. Mail allegata. Martedì 23/01 sono intervenuti dei tecnici esterni ma invece di installare il modem nuovo mi hanno adattato il modem vecchio che presentava guasti da mesi. Per reclamare io ho inviato 14 PEC di reclamo che non hanno avuto nessuna risposta. L'impianto adattato è andato poche ore poi niente linea per 3 giorni. Tra il 23/01 e il 13/03 ho parlato con almeno 30 operatori. Intervento da fare: sostituire il modem vecchio con modem nuovo (io pago il modem nuovo). Ho passato più di un mese a scrivere e chiamare, mi veniva detto le sostituiamo il modem ma ricevevo anche chiamate in cui mi si diceva lei non ha diritto al modem premium. Assurdità è prodotto che pago. La sostituzione è avvenuta il 27/02 ma è stata parziale. Il tecnico esterno ha installato il modem nuovo, non ha montato antenne, mi ha lasciato senza linea telefonica, NON HA installato la SIM. Sono intervenuti quasi solo tecnici esterni che mi chiamano prima chiedendo: Signora cosa devo fare che io non lo so? A mie spese ho chiamato il mio tecnico informatico che ha visto che il tecnico aveva invertito i cavi, il mio tecnico ha sistemato a mie spese. Tutta questa situazione mi ha causato uno stato di ansia e depressione, se necessario il certificato medico è disponibile. La SIM è stata finalmente installata mercoledì 13/03 (non è stato fatto alcun collaudo mi hanno detto si attiva in caso di guasto e stop). La medesima linea era identificata con 2 numeri: 0XXXXXXX e 0XXXXXX. Ora il numero 0XXXXXX non esiste più". In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: a) "Risarcimento per 3 gg senza linea"; b) "Risarcimento per 50 gg di ansia e depressione ma soprattutto di impossibilità di prendere impegni lavorativi come necessario; a) "Risarcimento di 30 euro per intervento mio tecnico che ha ripristinato la linea telefonica. Io sono traduttrice e interprete e devo avere la linea, sono collegata costantemente a dei server. I miei clienti abituali mi richiedevano disponibilità ma io non potevo garantire loro il lavoro. Dato che l'impianto adattato con modem vecchio di anni si era guastato SUBITO non potevo contare su di esso. Se accetto una traduzione la devo consegnare il giorno richiesto. Il mio nucleo familiare è monoreddito, pertanto il danno ricevuto è ingente". Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 2.500. L'istante, risultata assente all'udienza del 19/06/2024, ha replicato all'operatore in data 13/05/2024 ribadendo i contenuti dell'istanza presentata e precisando quanto segue. "In risposta all'intervento tardivo e intempestivo dell'avvocato ribadisco la realtà. Il maldestro tentativo di riportare la ragione dalla parte di TIM è vuoto di contenuto. Ora evidenzio quanto già detto e che conferisce TOTALMENTE la ragione dalla parte mia, XXX, semplice utente professionale ma in possesso di competenze ad esempio tecniche essendo io un'interprete tecnica. (...) "Avevo impianto fibra rame con TIM, essendoci problemi tecnici ho accettato di trasformarlo in fibra pura. Al momento dell'installazione invece di installarmi il modem premium mi hanno modificato alla buona il modem vecchio pur sapendo che da mesi il modem vecchio dava problemi. (...) Io ho avuto impianto fibra rame (FTTC (Fiber To The Cabinet – tradotto = Fibra fino alla Cabina) (...) Negli ultimi mesi del 2023 invece il modem VECCHIO ha cominciato a guastarsi spesso, i tecnici non sono riusciti a garantire una riparazione duratura. Ci tengo a precisare che IO NON HO FATTO ALCUNA RICHIESTA PER L'IMPIANTO FIBRA PURA FTTH (Fiber To The Home – tradotto= Fibra fino a casa) l'IMPIANTO NUOVO MI E' STATO PROPOSTO DA TIM PER UN MOTIVO SOLO ovvero per ovviare ai continui guasti del modem vecchio. (...) Io non l'ho mai richiesto (...). Il mio tecnico informatico mi aveva SEMPRE SCONSIGLIATO DI PASSARE A FTTH (...). Perché allora si è predisposto un impianto FTTH al posto del FTTC. Perché come ho detto i tecnici non riuscivano a garantire la riparazione duratura DEL VECCHIO MODEM. Capisce la mancanza totale di logica di convertire l'impianto per escludere il modem vecchio che si guastava sempre e di farmi impianto con modem vecchio? (...) Un giorno ho ricevuto una telefonata (LA CUI REGISTRAZIONE E' SICURAMENTE NELLE MANI DI TIM IN QUANTO HA FUNTO DA CONTRATTO). Ascoltando tale registrazione si sente che l'operatrice TIM mi fa una proposta: "signora visto che ha problemi con l'impianto FTTC ovvero fibra rame e non si riescono a risolvere perché non passa alla fibra pura (...). IO NON VOLEVO AVERE L'IMPIANTO FIBRA PURA PERCHÉ SAPEVO (...) CHE CI SAREBBERO STATI PROBLEMI. COSI TANTI PERO' IMPOSSIBILE PREVEDERLI. Era sottinteso che si eliminavano tutti gli elementi dell'impianto vecchio CHE SI GUASTAVA CONTINUAMENTE. Mi sa che sfuggono molti dettagli importanti. Intanto il modem nuovo IO LO PAGO. TIM fornisce prodotti e servizi e che fa SI RIFIUTA DI VENDERMI UN PRODOTTO?? Qual è la logica? Anzi due prodotti. All'avvocato è sfuggito anche io ho richiesto un ulteriore prodotto a pagamento ovvero la sim sostitutiva in caso di guasto della connessione. Un prodotto in più un costo in più. Anche qui tim non vuole vendere i propri prodotti? C'erano pertanto più motivazioni VALIDISSIME E SENSATE ma il modo in cui voi ragionate è solo IO VOGLIO AVER RAGIONE invece di dire l'utente richiede E PAGA due servizi in più TRE MOTIVI PER CUI IL MODEM NUOVO ERA DOVUTO 1) Il modem vecchio si guastava continuamente e l'operatrice ha proprio detto signora se accetta di passare a fibra

pura eliminiamo gli elementi dell'impianto vecchio che danno problemi. 2) Io ho richiesto l'opzione SIM DATI. L'opzione SIM DATI si può installare nel modem vecchio? ASSOLUTAMENTE NO 3) Io, per mia sfortuna, ho avuto un impianto raffazzonato realizzato con mio modem VECCHIO e un convertitore. 5 ore dopo l'installazione ha smesso di funzionare, non è stata una sorpresa. Sebbene l'impianto fosse a fibra pura quando andava andava ma non era velocissimo. Quando finalmente mi è stato installato il modem nuovo con alloggiamento sim (IL TUTTO A MIE SPESE) ho visto che con il modem nuovo l'impianto fibra pura garantisce delle prestazioni per nulla assimilabili al modem raffazzonato. Se lei crede che sia così stupida di accettare un impianto COSTOSO MA CHE VA PIU' PIANO IN QUANTO SI USA MODEM VECCHIO (oltre al fatto che si guasta) beh è meglio che ci ripensi. (...) (...) AH RISPETTO ALLE PEC Il maldestro tentativo di difendere la mancanza di risposta ai reclami via PEC (per cui siete stati condannati nel 2016) è incredibile. Se mai, ma non è così, il mio reclamo non fosse stato accettabile cmq TIM doveva rispondere, dare riscontro. (...) Sottolineo che non è un reclamo solo ma 14 diversi. (...) Uno degli ultimi tecnici: (...) Quando è arrivato ha installato il modem ma non lo conosceva, non ha installato delle parti, non ha fatto alcun collaudo sebbene mia sorella gliel'avesse chiesto, ha lasciato l'impianto senza linea telefonica. (...)”.

Costitutosi con memoria del 10/05/2024, l'operatore chiede il rigetto integrale delle domande di parte avversaria per i motivi a seguire. In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità delle domande di indennizzo formulate ex adverso, in quanto, nonostante il nomen iuris utilizzato, si tipizzano - con tutta evidenza - quali richieste risarcitorie. Le richieste, infatti, di “risarcimento per 3 gg senza linea” e “risarcimento per 50 gg di ansia e depressione ma soprattutto di impossibilità di prendere impegni lavorativi come necessario” avanzate dalla parte istante, configurano un'ipotesi di domanda risarcitoria e, pertanto, NON PROPONIBILE INNANZI AL CORECOM. Nel merito, contesta comunque tutto quando dedotto ex adverso. Da accurate verifiche interne eseguite dal reparto competente Tim, è emerso come, nel gennaio 2024, l'istante avesse convenuto con Tim l'attivazione o, per meglio dire, la trasformazione, della fibra FTTC in FTTH. Le suddette sigle, infatti, sono acronimi che indicano due diverse modalità di connessione con fibra: nel primo caso si parla di Fiber To The Cabinet e nel secondo di Fiber To The Home, quest'ultima sensibilmente più veloce poiché il cavo in fibra arriva fin all'abitazione dell'utente. A ciò si aggiungeva anche l'adesione dell'utente all'opzione PROMO*30 Euro - PREMIUM BUSINESS FIBRA_3+SUPERFIBRA 1000 Mega. Sul punto, è bene precisare sin da ora come la citata offerta non prevedesse automaticamente la dotazione del router premium rispetto al quale, infatti, l'utente poteva avvalersi di una delle tre opzioni prospettate da Tim, ovvero: 1) utilizzare un modem già in proprio possesso; 2) richiedere un router standard o, infine, 3) richiedere un router premium. Nel caso che ci occupa, infatti, controparte non aveva indicato nessuna delle due ultime opzioni indicate, onde per cui restava così inteso l'utilizzo del modem già in uso da parte di questa. Ciò premesso, Tim forniva riscontro scritto in data 08/02/2024 al primo reclamo inoltrato dall'istante, in cui confermava, appunto, che la mancata consegna del modem fosse corretta per le ragioni suesposte. Soltanto in un secondo momento, l'istante, interfacciata con il Servizio Clienti Tim, richiedeva la sostituzione del modem vecchio di impianto fibra rame con un modem premium (con alloggiamento Sim di Backup). A fronte di tale richiesta, i tecnici Tim provvedevano alla sostituzione del modem in data 26/02/2023. Nelle more, tuttavia, l'istante inoltrava una serie di reclami, non avendo riguardo ai tempi tecnici necessari per reperire l'apparecchio e provvedere così alla relativa installazione. Seguivano, pertanto, una serie di reclami avversari, comunque sempre riscontrati. Fatto salvo quanto sopra, controparte contestava altresì il malfunzionamento della linea, segnalato in data 24/1/2024 e prontamente risolto già in data 26/1/2024 (alle ore 16:36, per l'esattezza) e, pertanto, entro i termini di risoluzione guasti contrattualmente previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Il 28/2/2024, l'istante inoltrava un ennesimo reclamo ad oggetto gli interventi già ormai effettuati sulla linea de qua, ad oggetto segnatamente il pregresso malfunzionamento del 24/2 nonché l'asserita ritardata installazione del modem. Sul punto, è tuttavia opportuno evidenziare come l'unica e sola segnalazione di guasto registrata nei sistemi gestionali Tim è riferibile alla predetta data e nulla più. Alla luce di tutto quando dedotto ed eccepito, Tim ribadisce la correttezza del proprio operato e contesta integralmente le domande avanzate ex adverso.

Preliminarmente, deve precisarsi che esulano dalla competenza del Corecom le statuizioni in materia di risarcimento del danno, trattandosi di materia di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Difatti, ai sensi dell'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS, l'oggetto del procedimento di definizione è limitato agli eventuali rimborsi/storni e indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. E' pur vero che, in applicazione

del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, tali richieste possono essere lette in termini di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore, con conseguente diritto all'indennizzo per le fattispecie previste dall'allegato A alla delibera 347/18/CONS ed a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. A sostegno della propria posizione, l'istante produce diverse segnalazioni (gran parte delle quali risultano prive di data e destinatario) nonché una serie di ricevute di avvenuta consegna/accettazione all'indirizzo dell'operatore, "sempre riscontrati" secondo la memoria di TIM. In primis, l'operatore dà conto del riscontro scritto dell'8 febbraio 2024 "al primo reclamo" con cui confermava che la mancata consegna del modem era dovuta al fatto che l'istante si era inizialmente avvalsa della possibilità di utilizzare il modem già in proprio possesso, salvo richiedere il nuovo apparecchio in un secondo momento. Aggiunge TIM che, nelle more della sostituzione, l'istante inviava ulteriori reclami non avendo riguardo ai tempi tecnici necessari e che seguivano ulteriori segnalazioni, comunque riscontrate. "Fatto salvo quanto sopra, controparte contestava altresì il malfunzionamento della linea, segnalato in data 24.1.2024 e prontamente risolto già in data 26.1.2024 (alle ore 16:36, per l'esattezza) e, pertanto, entro i termini di risoluzione guasti contrattualmente previsti dalle Condizioni Generali di Abbonamento". TIM, infine, riporta che il giorno 28 febbraio l'istante inoltrava ulteriore reclamo per interventi già effettuati, "ad oggetto segnatamente il pregresso malfunzionamento del 24.2 nonché l'asserita ritardata installazione del modem. Sul punto, è tuttavia opportuno evidenziare come l'unica e sola segnalazione di guasto registrata nei sistemi gestionali Tim è riferibile alla predetta data e nulla più". Considerati i riscontri dell'operatore (n. Prot.: C3XXXXXX del 25/02/2024; C3XXXXXX del 25/02/2024; C3XXXXXX del 04/03/2024; C3XXXXXX del 04/03/2024; C3XXXXXX del 04/03/2024; C3XXXXXX del 14/03/2024; C3XXXXXX del 14/03/2024; C3XXXXXX 1 del 14/03/2024; C3XXXXXX del 14/03/2024) e le repliche dell'istante sul punto ("AH RISPETTO ALLE PEC Il maldestro tentativo di difendere la mancanza di risposta ai reclami via PEC (per cui siete stati condannati nel 2016) è incredibile. Se mai, ma non è così, il mio reclamo non fosse stato accettabile cmq TIM doveva rispondere, dare riscontro. (...) Sottolineo che non è un reclamo solo ma 14 diversi"), ed alla luce della frequenza dei contatti, non si ravvisano elementi idonei a configurare il diritto all'indennizzo previsto dall'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. Oltre a ciò, come da orientamento Agcom (in particolare, delibera n. 57/11/CIR), "Riguardo al disservizio legato alla mancata risposta al reclamo, si deve precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla copiosa documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente, ma ha ritenuto di non dare riscontro in maniera puntuale alle reiterate rimostranze ...". Stante la frequenza e la sistematicità con cui l'utente ha contattato l'operatore che, di contro, non si è sottratto ad una corretta interlocuzione contrattuale, si ritiene di rigettare integralmente le richieste dell'istante riguardanti l'erogazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo. E' pur vero che dall'istruttoria compiuta è emerso che l'installazione della SIM, cui parrebbe legata l'operatività del nuovo modem, è avvenuta il 13 marzo 2023, e dunque ben 16 giorni dopo il 26 febbraio 2023, allorchè (come pure dichiarato dall'operatore) il tecnico si limitava ad installare il nuovo apparecchio. Stante l'assenza di riscontri probatori dell'operatore volti ad escludere la propria responsabilità, si configura un ritardo nell'attivazione del servizio ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, con conseguente diritto all'indennizzo per l'istante. In base al combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 13, commi 2 e 3, TIM liquiderà l'importo di euro 320,00 calcolato come segue: euro 10,00 pro die (7,50+2,50 in quanto banda larga) x 16 giorni di disservizio x 2 (in quanto utenza affari). Sull'importo di euro 320,00 l'operatore applicherà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza. Non sono state ravvisate ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo.

DETERMINA

- TIM XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 22/03/2024, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni in premessa. 2. TIM XXX è tenuta a liquidare all'istante il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 320,00 (trecentoventi/00) ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della delibera 347/18/CONS. 3. TIM XXX, inoltre, è tenuta 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 B alla delibera n. 194/23/

CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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