**DETERMINA Fascicolo n. GU14/739951/2025**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile)**

**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 l'istanza dell'utente XXX, del 12/03/2025 acquisita con protocollo n. 0063193 del 12/03/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1.La posizione dell' istante : Mancata risposta a reclamo a mezzo pec del 30/08/2024 afferente all'utenza affari n. XXX afferente allo studio legale del sottoscritto Avv. XXX: Telecom ha proposto ed il sottoscritto ha accettato cambio di router da 1 GB a 10 GB, che però non è mai stato installato, nonostante appuntamento. Con e-mail dell' 11/09/2024 meramente interlocutoria, Telecom ha riconosciuto la debenza dell'intervento tecnico a farsi, ma non è seguito alcun intervento concreto. Inoltre, Telecom non ha fornito alcuna spiegazione né sui motivi di ritardo né su eventuali impedimenti. Dunque sono dovuti: - indennizzo per mancata risposta reclamo ex artt. 1 e 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella misura massima erogabile per indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30/08/2024, pari ad Euro 300,00 (maturatisi 120 giorni dalla scadenza del termine di legge di 45 giorni per la risposta); - indennizzo nella misura di Euro 7,50 x 194 x 2 = Euro 2.910,00 oltre alla maggiore somma fino all'effettivo cambio del router (avendo il sottoscritto ancora interesse all'adempimento, che qui si chiede ancora una volta) alle condizioni proposte ed accettate, ex artt. 4 e 13 comma 3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. TOTALE COMPLESSIVO (AL 12/03/2025): EURO 3.210,00. Tenuto conto che: – il predetto reclamo è del 30/08/2024: – il termine di

legge di 45 giorni per rispondere al reclamo è scaduto in data 14/10/2024; – dal 15/10/2024 al 12/02/2025 sono intercorsi 120 giorni; – dunque, si è maturato il tempo per l'indennizzo massimo erogabile da mancata risposta al reclamo: Euro 2,50 x 120= Euro 300,00 ; – trattasi di utenza affari XXX afferente allo studio legale del sottoscritto Avv. XXX in Via XXX; – il mancato cambio del router Fibra TIM, migliorativo da 1 GB a 10 GB, dura dal 30/08/2024 fino ad oggi 12/03/2025 e dunque, ad oggi, sono 194 giorni; il sottoscritto Avv. XXX chiede che l'Autorità adita voglia condannare TELECOM ITALIA SPA O TIM S.P.A., in persona del legale rappresentante pro tempore: a) al pagamento della somma massima erogabile per indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30/08/2024, pari ad Euro 300,00, ex artt. 1 e 12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche); b) al pagamento dell'indennizzo nella misura di Euro 7,50 x 194 x 2 = Euro 2.910,00 oltre alla maggiore somma fino all'effettivo cambio del router (avendo il sottoscritto ancora interesse all'adempimento, che qui si chiede ancora una volta) alle condizioni proposte ed accettate, ex artt. 4 e 13 comma 3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche); TOTALE COMPLESSIVO (AL 12/03/2025): EURO 3.210,00. 3. Repliche Istante: Al fine di sottrarsi alle proprie responsabilità contrattuali, Telecom tenta di sostenere che il router sia un servizio "gratuito", in particolare scrivendo (compresi gli errori di battitura) testualmente: - 2 - Ebbene, tali affermazioni di Telecom sono palesemente e macroscopicamente FALSE! Infatti, il sottoscritto, a titolo esemplificativo, ha già depositato in atti ben 10 fatture, con domiciliazione bancaria su conto corrente, in cui compare espressamente, tra gli importi, la voce: (trattasi di ben 48 rate di vendita router, quindi di un servizio a pagamento). Da ciò discende che anche il riferimento di Telecom all'art. 4 comma 3 della Delibera n.347/2018 è totalmente inconferente atteso che, si ribadisce, il router è servizio a pagamento e non gratuito! Nel merito, è necessario, ancora una volta, ricordare la Verità dei fatti dal punto di vista logico – cronologico – giuridico, come segue. # Ad inizio Luglio 2024 Telecom propose al sottoscritto il cambio del router Fibra TIM, attualmente in uso da Novembre 2023, migliorativo da 1 GB a 10 GB, senza alcun aumento di costi (già questo basta a smentire quanto ha affermato Telecom, circa la presunta gratuità del router). # In data 26 Agosto 2024, ore 09:37, il sottoscritto fu chiamato dal numero + 39 191 (durata chiamata 2 minuti) sulla propria utenza cellulare n. XXX, di cui il sottoscritto ha allegato screenshot al reclamo del 30/08/2024 (dunque vi è data certa) e l'operatrice gli ripropose il cambio in questione che il sottoscritto, ancora una volta, accettò. Dunque, da parte del sottoscritto, vi è stata una "doppia" accettazione del cambio router alle medesime condizioni economiche ma con prestazioni di gran lunga superiori (10 GB anziché 1GB). - 4 - # In data 30 Agosto 2024, all'appuntamento fissato non comparve alcun tecnico TIM e, a seguito di telefonata al servizio clienti 191, il sottoscritto apprese che tale appuntamento, non si comprende per quale ragione, era stato "annullato" (non si sa da chi!), senza che il sottoscritto ne sapesse nulla e senza alcuna giustificazione da parte di Telecom. # In pari data 30 Agosto 2024 ore 10:40 il sottoscritto inviò a Telecom reclamo a mezzo pec, protestando vivamente, essendo molto interessato alla suddetta sostituzione del router! In data 11 Settembre 2024 Telecom inviò al sottoscritto e-mail (già prodotta in atti e riconosciuta dalla stessa Telecom nella propria costituzione nel presente procedimento) recante il seguente testo: Oggetto: Reclamo per mancato intervento tecnico. Linea XXX. Gentile Cliente, in riferimento al reclamo in oggetto, Le comunichiamo che abbiamo sollecitato, presso l'ufficio competente, l'intervento del tecnico. Le comunichiamo inoltre che la sua segnalazione è stata lavorata con il codice n° 1+63T64+769. RinnovandoLe la nostra piena disponibilità per ogni Sua futura esigenza, Le ricordiamo che può contattare in qualunque momento il nostro Servizio Clienti 191 oppure collegarsi al sito timbusiness.it per effettuare le Sue richieste on line ed essere sempre aggiornato sulle nostre nuove proposte commerciali. Arrivederci da TIM Servizio Clienti Business>>. Ricordato quanto sopra, si evidenzia che: # dopo la predetta e-mail di Telecom dell' 11/09/2024, non è seguito assolutamente nulla: non vi sono stati alcun intervento tecnico, alcuna comunicazione a mezzo pec e/o e-mail, alcuna risposta ufficiale e concreta, nel merito, al predetto reclamo; # in particolare, per quanto riguarda la predetta e-mail di Telecom dell'11/09/2024: - 5 - – trattasi palesemente del riconoscimento, da parte di Telecom, della debenza dell'intervento tecnico a farsi, riguardante l'utenza del sottoscritto; – si è trattata di una risposta meramente "interlocutoria" e "dilatoria", non esaustiva e senza alcuna risoluzione concreta della problematica. Tuttavia, la predetta e-mail ha valenza di vera e propria confessione stragiudiziale dell'inadempimento di Telecom verso il sottoscritto. <

2. La posizione dell'operatore: La mancata consegna del Router FTTH 10 non ha causato all'utente nessun pregiudizio, in quanto la linea non è mai stata disservita, essendo l'utente già in possesso di un altro router

(attualmente in uso) ed inoltre il router era completamente gratuito come dallo stesso sostenuto nella pec inviata a tim, a cui la stessa ha dato riscontro in data 11.09.2024 (il suddetto riscontro è stato depositato dall'utente stesso). La fattispecie de quo ha ad oggetto un servizio accessorio (router) completamente gratuito, per cui si contestano le richieste dell'istante nella quantificazione dell'indennizzo. L'istante erroneamente quantifica la mancata consegna del router ( si ribadisce che l'utenza era già attiva con un router funzionante ad oggi in uso dell'utente) come mancata attivazione di un servizio, quantificazione e qualificazione totalmente errata in quanto la mancata consegna del prodotto ( per rinuncia dell'utente) non ha causato nessun disservizio alla linea telefonica ( dimostrato dall'assenza di reclami in merito a disservizi tecnici) ed inoltre siamo in presenza di un prodotto totalmente gratuito. Per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito ed al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento. Nel caso di specie, si ribadisce ancora una volta, che la mancata consegna del router (gratuito oltretutto) non ha arrecato all'istante nessuno tipo di disservizio né tecnico né economico, ed inoltre il router in questione è un servizio accessorio gratuito la cui consegna non era determinate per la fruizione della linea telefonica. Volendo, ragionando per assurdo, riconoscere all'utente un'eventuale indennizzo l'articolo da prendere in considerazione, eventualmente, in ottica di favor utenti, per la fattispecie oggetto della presente istanza, è l'art. 4 comma 3 della Delibera n.347/2018, il quale espressamente prevede: "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio". Nulla spetta all'istante neanche in merito alla mancata risposta al reclamo, in quanto l'unico reclamo inoltrato dall'utente risulta regolarmente riscontrato (il riscontro risulta depositato dall'istante stesso). Alla luce di quanto esposto, non si ribadisce ancora una volta l'assenza di responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, storno e/o rimborsi, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale. PQM Considerato che nel caso di specie non sussiste alcuna responsabilità di Telecom Italia, la deducente Società, CHIEDE 3 All' ill.mo Co.Re.Com adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/ o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto.

MOTIVAZIONE Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento. Parte istante non ha sottoscritto un contratto con Tim ma ha ricevuto proposte da un operatore, pertanto, alcun impegno aveva Tim alla sostituzione del modem. Ne consegue che alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata consegna del router. Parte istante non ha ricevuto alcun disservizio da Tim. Il disservizio ai sensi dell'art. 4 si riferisce a una mancata o inidonea fornitura di servizi di comunicazione elettronica (come telefonia fissa, mobile, internet) da parte di un operatore, che causa un pregiudizio all'utente, mancata attivazione di una linea telefonica o internet, Interruzione del servizio per un periodo prolungato. Tutte le delibere del Corecom definiscono il "disservizio" come la mancata o inefficace erogazione del servizio oggetto del contratto tra utente e operatore, che si manifesta attraverso interruzioni, malfunzionamenti o altri impedimenti alla fruizione del servizio. Nel caso di specie, si ribadisce ancora una volta, che la mancata consegna del router) non ha arrecato all'istante nessuno tipo di disservizio tecnico. Inoltre il router in questione era un servizio accessorio gratuito la cui consegna non era determinate per la fruizione della linea telefonica. L'istante infatti non ha mai avuto interruzione di linea. L'art. 4 comma 3 della Delibera n.347/2018, prevede: "Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio. Nel caso in esame parte istante non avrebbe ricevuto un modem gratuito. L'istante, pertanto, in parziale accoglimento della domanda ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura massima € 100,00. Sulla mancata risposta al reclamo: parte istante in data 30 Agosto 2024 ha inviato a Telecom reclamo a mezzo pec, il riscontro depositato da Tim manca dei documenti inerenti la notifica dello stesso, pertanto ai sensi dell'art.12 della Delibera spetta all'istante il rimborso massimo di € 300,00.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/03/2025, è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante XXX, l'importo di euro 400,00 (quattrocento/00 €) per i motivi in premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente provvedimento, importo maggiorato

degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. Ogni altra richiesta si intende rigettata.

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
Vincenza Vassallo