

DETERMINA Fascicolo n. GU14/736381/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX****XXXXXX - 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";

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 seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata 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", 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 la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXXX XXXXXX, del 24/02/2025 acquisita con protocollo n. 0048291 del 24/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 24 febbraio 2025, nei confronti di Tim spa (da qui in avanti per brevità anche solo Tim o l'Operatore), la sig.ra XXX XXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta quanto segue: "In data 20/12/2024 chiediamo il codice per la portabilità della linea fissa decisi a cambiare operatore per i costi elevati, ci viene fatta una controproposta per rimanere in TIM: passaggio da FTTC a FTTH (almeno 1 gigabit) su rete Open Fiber, mantenimento del numero, mantenimento delle chiamate illimitate gratuite e mantenimento del nostro router personale ad un prezzo di 25,90€ al mese (offerta "TIM WIFI PER TE FIBRA") che è inferiore a quello che attualmente paghiamo (35,70€), accettiamo la proposta. Il 19/01/2025 chiedendo lo stato di attivazione scopriamo che l'offerta era stata annullata tre ore dopo l'attivazione, Tim non ci ha mai contattato, abbiamo sporto un reclamo ma tim non ha mai registrato il reclamo nei suoi sistemi, pertanto ci rivolgiamo a Corecom". "A causa dei ritardi e della totale assenza di comunicazioni da parte di Tim abbiamo anche perso la possibilità di sfruttare l'offerta di un altro operatore in

quanto era valida solo fino a fine 2024". Sulla base di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) indennizzo di 300€ per mancata risposta al reclamo; 2) completamento del passaggio a FTTH ("almeno 1 gigabit su rete Open Fiber con un costo dell'offerta non superiore a 25,90€ al mese per almeno due anni (come concordato in data 20/12/2024), mantenendo il numero fisso e chiamate illimitate gratuite incluse, mantenendo il mio router personale - no modem tim, non mi riferisco all'ONT che sarà installato da Open Fiber mantenendo IPv4 pubblico dinamico, senza costi di attivazione"); 3) indennizzo per il ritardo nell'attivazione pari a 7,50€ al giorno per ogni giorno di ritardo; 4) rimborso della differenza di costo tra l'offerta già attiva (€ 35,70) e quella che avrebbe dovuto essere attivata (€ 25,90), a partire da gennaio 2025 (incluso) - risarcimento del danno; 5) "Qualora non fosse possibile l'attivazione della linea in tecnologia FTTH, mantenimento dell'attuale linea FTTC TIM a un prezzo non superiore a € 24,90 al mese per almeno due anni". Con nota di replica alla memoria depositata da parte avversa, l'Istante: - precisa che la tecnologia FTTH costituisce una componente essenziale del nuovo contratto; non si tratta di un servizio accessorio, bensì di una modifica sostanziale del servizio principale di accesso a internet a banda ultra-larga. Il passaggio da FTTC a FTTH è, a tutti gli effetti, un trasloco dell'utenza su un'infrastruttura differente, tecnicamente significativa e associata a un'offerta contrattuale nuova; - evidenzia che alla sezione 3.2 della Carta Servizi di TIM si legge che: "Nel caso di mancato conseguimento dei singoli impegni che ci siamo assunti provvediamo a corrisponderti degli importi a titolo di indennizzo", e, poco più oltre, che l'attivazione linea Internet banda ultra-larga avviene entro 60 giorni solari dalla richiesta; - contesta quanto affermato da Tim in merito al riscontro al reclamo del 19 gennaio 2025 (che peraltro l'Operatore nega di avere ricevuto) fornito con l'udienza di conciliazione, sostenendo che "la procedura Corecom è da considerarsi come un secondo e differente reclamo"; - sottolinea che la differenza di costo tra la vecchia e la nuova offerta si configura come somma non dovuta di cui, in base all'articolo 20, punto 4, dell'Allegato B alla del. n. 194/23/CONS, è possibile chiedere al Corecom il rimborso.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore dichiara quanto segue: - in data 20.12.2024 l'utente ha accettato l'offerta TIM WiFi Per TE a 25,90 con voce illimitata che prevede il passaggio di tecnologia da FTTC a FTTH; - il predetto ordinativo di attivazione è stato annullato da Tim a causa di un'anomalia tecnica; si è reso necessario emettere un nuovo ordinativo; - il reclamo del 19.1.2025 non è presente nei sistemi TIM. In ogni caso, l'Operatore ha a disposizione 30 gg. per rispondere ai reclami avanzati dagli utenti. Atteso che in data 19.2.2025 si è svolta l'udienza di conciliazione, in cui le parti hanno avuto la possibilità di confrontarsi sulle doglianze avanzate dall'istante, non risulta dovuto alcun indennizzo per mancata risposta al reclamo; - in merito alla richiesta di corresponsione di un indennizzo di € 7,50 per ogni giorno di ritardo nel cambio di tecnologia (e relativa attivazione dell'offerta TIM WiFi Per TE) ai sensi dell'art. 4 del c.d. Regolamento Indennizzi (Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), si evidenzia che, nel caso in questione, la contestazione non riguarda un ritardo nell'attivazione di un servizio principale (fonia o dati) né un ritardo nella risoluzione di malfunzionamento della linea. Pertanto, non potrà essere applicato l'indennizzo di € 7,50 pro die espressamente previsto per la ritardata attivazione di un servizio principale; - è inammissibile la richiesta di risarcimento dei danni in quanto non proponibile in sede Corecom. Alla luce di quanto esposto l'Operatore conferma la correttezza del proprio operato e dichiara che nulla è dovuto all'utente né a titolo di indennizzo né di storno/rimborso.

L'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal c.d. Regolamento di procedura (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'Istante meritano un accoglimento parziale per i motivi che saranno qui di seguito esposti. La richiesta di risarcimento danni viene rigettata poiché il Corecom non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Va precisato, tuttavia, che in applicazione del criterio di efficienza e di ragionevolezza dell'azione, ogni richiesta risarcitoria può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo posto in essere dall'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte (Delibera Agcom n. 276/13/CONS). Si rileva altresì che la linea FTTH è stata attivata nelle more del presente procedimento, e precisamente in data 29 maggio 2025, come comunicato dall'Istante con nota inserita nel fascicolo documentale il 31 maggio 2025. Pertanto, la richiesta di cui al punto 2) dell'istanza risulta già soddisfatta dall'Operatore, determinando altresì il venir meno del presupposto della richiesta di cui al punto 5). Quanto all'offerta applicata, si evidenzia che in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata da questo Corecom in data 10 giugno 2025, l'Istante depositava la fattura n. XXXXXXXX del 16/07/2025, dalla quale si evince un costo mensile dei servizi

offerti pari a 25,90 (I.i.) (comprensivo del canone mensile dell'offerta TIM WiFi Per TE Fibra di € 25,90 (I.i.), e dell'Opzione voce, con canone mensile pari a € 5,00, che, per effetto dello sconto di pari importo, viene azzerato). Venendo alle altre richieste formulate in istanza, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 19 gennaio 2025. Innanzi tutto, va rilevato che l'Utente deposita in atti la registrazione parziale di un reclamo telefonico, priva tuttavia dell'indicazione certa della data di effettuazione, e di una successiva segnalazione, sempre telefonica, del 23 gennaio 2015, che fa seguito alla presentazione dell'istanza di conciliazione del 21 gennaio. Ora, anche a volere considerare come provata la circostanza del primo reclamo, che l'istante sostiene essere del 19 gennaio 2025, il calcolo dell'indennizzo andrebbe effettuato assumendo come *dies ad quem* la prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'Operatore sullo specifico problema lamentato, ossia, generalmente, l'udienza di conciliazione. Nel caso in esame, l'udienza si è svolta in data 18 febbraio 2025, dunque entro i 30 giorni che l'attuale regolamentazione assegna agli Operatori per fornire riscontro. La richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio FTTH può essere accolta seppure nei limiti di cui si dirà. La sig.ra XXXX in data 20/12/2024 ha aderito all'offerta "TIM WiFi Per TE a 25,9 con voce illimitata" che prevedeva il passaggio di tecnologia da FTTC a FTTH. In base alle condizioni generali di abbonamento, l'attivazione del servizio dati con accesso FTTH deve avvenire entro 60 giorni dalla data di perfezionamento del Contratto. Dall'istruttoria condotta emerge, quale circostanza pacifica, che l'attivazione della nuova offerta, con il conseguente cambio di tecnologia, ha avuto luogo con un ritardo di 130 giorni rispetto al termine poco sopra indicato (calcolati dal 20 dicembre 2024, data della conclusione del contratto, sino al 29 maggio 2025, data dell'effettiva attivazione, e già dedotti i 60 giorni previsti dalle Condizioni generali di abbonamento). L'Operatore non ha fornito alcun elemento atto a provare la non imputabilità a TIM di tale ritardo; né è stato dimostrato che l'Operatore abbia adeguatamente e tempestivamente informato l'utente, dapprima, dell'avvenuto annullamento del primo ordine di attivazione della nuova offerta e, successivamente, delle asserite difficoltà di attivazione del servizio in accesso FTTH. È dunque possibile affermare una responsabilità da inadempimento in capo a TIM, da cui deriva il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo. Per la determinazione dell'indennizzo, si evidenzia tuttavia che il Regolamento indennizzi non prevede una fattispecie corrispondente a quella in esame, considerato che il caso qui in decisione non integra una vera e propria ritardata attivazione del servizio, così come prevista dall'art. 4, comma 1, del citato Regolamento indennizzi: l'utente, infatti, non è stato privato della possibilità di fruire dei servizi, che sono sempre stati attivi seppur con accesso tramite altra tecnologia. Occorre, dunque, ricorrere alla c.d. applicazione analogica prevista dall'art. 13, comma 7, del Regolamento indennizzi (secondo il quale "Per le fattispecie d'inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento. Se non è possibile ricorrere all'applicazione in via analogica degli indennizzi previsti, l'indennizzo è computato secondo equità"). Considerato che la fibra FTTH, nel caso in esame, incide qualitativamente su una connessione già esistente, aumentandone la velocità, tale soluzione tecnologica può essere equiparata a un servizio accessorio, la cui ritardata attivazione è prevista come fattispecie di inadempimento dall'art. 4, comma 3, del Regolamento indennizzi. Alla luce di quanto evidenziato, si ritiene che la parte istante abbia pertanto diritto all'indennizzo massimo di € 300,00 previsto dalla disposizione appena citata. L'istante ha altresì il diritto al rimborso della differenza tra il canone originariamente applicato e il canone – di inferiore importo – previsto dalla nuova offerta, per tutto il periodo compreso tra il 18 febbraio 2025, termine ultimo contrattualmente previsto per l'attivazione dell'offerta TIM WiFi Per TE, al 29 maggio 2025 data di effettiva attivazione della stessa.

DETERMINA

- TIM SpA (Telecom Italia, Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/02/2025, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 (trecento/00) oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo; 2) corrispondere in favore dell'istante la differenza tra il canone applicato di € 35,70 (I.i.) e il canone previsto dall'offerta richiesta, pari ad € 25,90 (I.i.), per il periodo compreso tra il 18 febbraio e il 25 maggio 2025. TIM è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso alle parti.

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
ROBERTO SAINI