

DELIBERA N. 12/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TIM XXX

(GU14/720817/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 16/04/2025;

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 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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 09/12/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 09/12/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 16/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 19/11/2024, l'istante, tramite Legale di fiducia, ha presentato in data 09/12/2024 istanza di definizione nei confronti TIM XXX, d'ora in poi TIM, dichiarando quanto segue.

“Istante nel luglio '23 aderiva a proposta Operatore ma modem per la fruizione dei servizi mai installato dal tecnico intervenuto nell'agosto '23.

Sono seguite numerose pec di reclamo, rimaste ad oggi inevase.

Utente paga regolarmente fatture perché associate a 2 sim utilizzate ma comprendenti anche la componente per fisso e accesso ad internet, ad oggi non attivi”.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

“immediata attivazione servizi + storno/rimborso + indennizzi”.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 21/01/2025, l'operatore chiede il rigetto delle domande attoree in quanto infondate in fatto e in diritto come nel seguito riportato.

“Preliminarmente si osservi che le tre uniche e sole segnalazioni effettuate dall'istante, come da retro-cartellino che si riproduce, riguardavano delle problematiche di connessione tra i dispositivi dell'istante ed il Wi-Fi del modem.

La suddetta problematica (se tale possiamo qualificarla), come già illustrato a controparte, non era imputabile all'odierno gestore men che meno alla rete, bensì alle impostazioni del modem e dei prodotti a cui questo doveva essere collegato. ... In casi come quello in esame, Tim è in grado di fornire assistenza che, tuttavia, non essendo di sua competenza ex contractu, prevede un costo.

L'unico intervento addebitato risale ad agosto 2023 per l'importo di euro 29,95, infatti, come si evince dalla fattura di settembre 2023 (doc 2).

Si ritiene utile, per meglio comprendere l'entità della problematica da cui sono originati i presenti fatti oggetto di vertenza, riportare le note del reparto tecnico Tim:

02/08/2023 attivazione fifth a cura tecnico con attivazione prodotto ATT 780569 - Vendita rateizzata TIM HUB Executive offerte connettività 2,5Gb.

- 07/08/2023 cliente lamenta cadute di connessione wifi - fatturato sos pc - guidato cliente al factory reset modem e al cambio canale radio wifi

- 13/8/2023 reclamo su precedente assistenza sos pc - Fornite ulteriori istruzioni su procedura di cambio canale wifi in autonomia tramite 192.168.1.1

- intervenuto il tecnico: 06-09-23 SI CHIUDE-CL DA REMOTO TEL PIU' VOLTE MAI RISPOSTO TECNICO CONTATTATO A SUA VOLTA E CITOFONATO MA MAI AVUTO RISPOSTA SI CHIUDE TK In allegato segnalazioni a RC.

Stando a quanto sopra e, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, Tim ha senz'altro preso in carico le segnalazioni avanzate, assistendo controparte e fornendo più e più volte istruzioni su come poter risolvere la problematica.

Ciò doverosamente premesso, in data 23.10.2024, veniva presentato un provvedimento di urgenza protocollo nr. GU5/XXX/2024 che lo stesso giorno, tuttavia, veniva archiviato dal Corecom

Ma non solo.

Ci preme evidenziare come Tim abbia sempre fornito riscontro all'utente (doc 3), circostanza che, peraltro, emerge chiaramente anche da quanto ricostruito dalla Sig.ra XXX.

Ebbene, appare del tutto evidente come la linea dell'istante, di fatto, non sia mai stata disservita e che la problematica del Wi-Fi avrebbe potuto essere risolta sin dall'inizio con la mera installazione di un repeater.

Il repeater, infatti, consente di estendere la copertura del segnale Wi-Fi, trattandosi di trasmettitori Wi-Fi aggiuntivi che generano un nuovo segnale e si collegano al modem in Wi-Fi.

Così facendo, dunque, i repeaters estendono la copertura wi-fi del modem e consentono di avere un buon segnale lontano dal raggio di azione del segnale del modem.

Di tanto, occorre evidenziare, l'istante era stata pienamente edotta e, pertanto, alcuna responsabilità può essere ascritta a Tim...”.

3. La replica dell'istante

Con nota del 21/01/2025, l'istante ha replicato alla memoria dell'operatore esponendo quanto segue.

“Lette le memorie dell'Operatore, si contestano le avverse difese e la natura della problematica tecnica non provata se non da schermate di formazione di parte.

Come da reclami, istante più volte richiedeva intervento in loco mai avvenuto, nemmeno durante la pendenza dell'odierna procedura.

Istante continua a pagare regolarmente fatture per un servizio internet non fruito e un disservizio che l'Operatore ad oggi non ha cura di accertare.

Si contesta l'irreperibilità dell'istante che in assenza di risoluzione si vedeva costretta a rivolgersi all'Autorità.

Si insiste affinché Tim si determini a concordare appuntamento tecnico presso l'abitazione di parte istante per verificare la natura del disservizio”.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare, non ci si può esimere dell'evidenziare la difficoltà incontrata dall'ufficio scrivente nella disamina delle argomentazioni esposte, in quanto l'impostazione dell'istanza, telegrafica nello stile, risulta generica e incompleta, difettando di chiarezza ai fini della comprensione sia degli accadimenti e dei disservizi occorsi che delle richieste stesse.

Tanto premesso, le richieste dell'istante che, a seguito dell'istruttoria compiuta, sono riferite a disservizio sulla linea dati, vengono, comunque, accolte come nel seguito.

La richiesta di indennizzi viene accolta nei termini che seguono.

Dai reclami inviati all'indirizzo dell'operatore risulta quanto segue:

- In data 28 agosto 2023 lamentava le problematiche a seguire.

Sin dall'installazione del modem TIM il precedente giorno 2, il wi-fi "non rimaneva attivo sul cellulare (3383470705) se non per qualche secondo".

Rimasta in attesa sino al 7 agosto, dopo aver contattato diversi addetti al call center (codici XXX e XXX) veniva informata dall'addetta XXX (di cui non indica il codice) che "dopo accurata verifica la linea non ha problemi e che sarà inviato un sms per il ritiro di un nuovo modem (presso centro TIM) dato che la problematica proviene da lì (sms mai ricevuto).

In data 10/08/23 la scrivente contatta il 187 (risponde operatore CS -o F – 532 qualità audio non buona) e la telefonata viene dirottata dall'Ufficio Tecnico.

Risponde XXX (17:42) alla quale non è stato possibile spiegare la problematica poiché troppo impegnata ad ascoltare se stessa arrogandosi il diritto di sovrapporre le proprie ragioni a quanto ci sarebbe stato da comunicare da parte della sottoscritta rispetto alla problematica.

Essendo di livello 1 viene comunicato che vi sarà nuova chiamata da parte dell'Assistenza Tecnica di livello 2. Non pervenuta.

In data 24/08/23 operatore XXX (h504, chiamata h 14:08/14:14), a seguito di 10/15 segnalazioni della scrivente su app TIM sezione "Assistenza/Sollecito riparazione guasto già segnalato ma non ancora risolto", comunica che con anticipo vi sarebbe stato contatto telefonico da parte di un tecnico TIM per accordi rispetto ad appuntamento de visu (non pervenuto).

In data 25/08/23 (h12:55) suonava al videocitofono una persona con divisa TIM senza previa comunicazione di passaggio".

Per quanto sopra, la cliente sollecitava il gestore sull'impossibilità di utilizzare il wi-fi sui propri dispositivi, sull'addebito di euro 29,95 da corrispondere "per un problema mai risolto+addebito su cc delle spettanze per un contratto non rispettato in ogni sua parte" e sulle modalità di risoluzione delle problematiche;

- In data 18 ottobre 2023 segnalava che dal "2/08/23 (data di passaggio del Vostro tecnico) in cui è stato collegato il modem di Telecom, Wi-fi e telefono fisso non sono mai stati fruibili.

Ho corrisposto la cifra di 97,18 euro in fattura per un Servizio non ricevuto nella sua interezza (all'interno vi è anche la tariffa per il cellulare per la quale continuo a ricevere messaggi di fine credito ... mi e vi domando di quale credito si tratti dato che il pagamento avviene interamente con accredito su conto corrente bancario).

Gli abbonamenti attivi sono: TIM WI-FI POWER SMART FIBRA; TIM UNICA POWER”;

- In data 5 giugno 2024 segnalava che “... ad oggi continuo a corrispondere importi in bolletta per servizi dei quali non usufruisco: modem per linea fissa e internet ... Inoltre in sede di sottoscrizione del contratto mi era stato riferito da chi ha firmato la stipula ... che il traffico per linea mobile sarebbe stato compreso nel contratto senza dover nulla aggiungere in termini di ricarica ma così non è (vengono addebitati in automatico ricariche non richieste se l'importo scende al di sotto di una determinata soglia)”.

In pari data lamentava altresì blocco del Servizio Clienti per il proprio numero e per le proprie richieste “riguardo le problematiche in essere tramite applicazione”;

- In data 24 giugno 2024 evidenziava l'inadeguatezza del riscontro ricevuto dall'operatore il giorno prima chiedendo ulteriori delucidazioni e chiarimenti;

- In data 16 luglio 2024 lamentava la ricezione di “risposte automatiche predefinite con il mero fine di soddisfare le molteplici richieste di assistenza da parte della scrivente” e rimandava le PEC inviate nel corso del tempo.

Per l'operatore, le tre uniche segnalazioni effettuate dall'istante, come da retrocartellino a fascicolo, riguardavano problemi di connessione tra i dispositivi dell'istante ed il wi-fi del modem, non imputabili “all'odierno gestore men che meno alla rete, bensì alle impostazioni del modem e dei prodotti a cui questo doveva essere collegato”.

Nello specifico, risultano due segnalazioni in data 7 agosto 2023 ed una terza in data 24 agosto 2023.

Inoltre, secondo le note del reparto tecnico di TIM, l'istante avrebbe ricevuto assistenza ed istruzioni, sia nel mese di agosto 2023 (chiusura dell'intervento il successivo 6 settembre perché “intervenuto il tecnico ... tel più volte mai risposto tecnico contattato a sua volta e citofonato ma mai avuto risposta”) che a novembre 2024, anche su piattaforma Conciliaweb.

E' pacifico che il retrocartellino unificato non ha valore probatorio assoluto, trattandosi di documento interno, non idoneo a garantire piena certezza in ordine agli elementi in esso contenuti, in quanto, ai sensi dell'art. 2712 c.c., esso costituisce piena prova dei fatti e delle cose in esso rappresentate ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale è prodotto.

E' pur vero che, nel caso di specie, l'istante si è limitato a contestare genericamente le difese avverse e la natura tecnica della problematica.

Nulla ha detto, inoltre, in merito ai rimedi che gli venivano proposti dall'operatore (ad esempio, se li abbia messi in pratica oppure o no) o rispetto ad "alcuni spegnimenti che cliente imputa a cali di corrente" come da memoria dell'operatore.

Dalla ricostruzione fatta sinora risulta dunque che l'istante ha segnalato telefonicamente il disservizio il 7 agosto 2023 ed il successivo giorno 24, mentre il giorno 25 ha visto suonare a casa propria un addetto (con conseguente chiusura del ticket al 10 ottobre 2023 da parte di TIM) ed ha nuovamente segnalato la mancata risoluzione del guasto il 5 giugno 2024 (via PEC), ingenerando il convincimento che il problema fosse stato risolto.

Tra l'altro, la richiesta al Corecom di emanare un provvedimento d'urgenza giunge solamente il 23 ottobre 2024, dunque a più di un anno di distanza dal primo reclamo per malfunzionamento.

Altre segnalazioni attengono a contestazioni sulla fatturazione (PEC del 18 ottobre 2023 per la fattura XXXXXXXX), sull'accesso al servizio clienti (PEC del 5 giugno 2024) e sull'inadeguatezza dei riscontri ricevuti (PEC del 24 giugno e del 16 luglio 2024).

L'operatore, di contro, ha fornito i suoi riscontri via mail (1 dicembre 2023; 23 giugno, 10 e 16 luglio, 1 agosto 2024), rigettando le richieste di indennizzo per ritardata riparazione del guasto perché "la causa del disservizio non risulta imputabile a TIM".

Tanto porta ad escludere che si sia trattato di un unico e ininterrotto malfunzionamento, anche alla luce del fatto che non risulta l'utente abbia mai manifestato l'intenzione di recedere dal contratto a fronte del disservizio, ma anzi ha continuato integralmente a corrispondere gli importi fatturati, così proseguendo il rapporto contrattuale.

Lato operatore, considerato che TIM, pur sostenendo la non imputabilità ad esso (ed alla rete) della problematica, non ha mai fornito alcuna prova circa la regolarità del collegamento, si ritiene che debba essere riconosciuto all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 (banda ultra-larga), dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, per i seguenti periodi:

- dal 7 agosto 2023 (giorno della prima segnalazione) al 25 agosto 2023 (giorno in cui l'istante vedeva suonare al videocitofono un incaricato TIM), per complessivi n. 18 giorni;

- dal 5 giugno 2024 (data reclamo mancata risoluzione guasto) al 19 novembre 2024 (data dell'udienza di conciliazione), per complessivi n. 167 giorni.

Peraltro, ai fini della quantificazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio deve essere preso in considerazione anche il comportamento dell'utente, che nulla ha chiarito sull'esito dei rimedi proposti da TIM per ovviare alla problematica (canale radio wi-fi, cambio impostazioni, installazione di un repeater) e nemmeno ha spiegato perché non ha dato la possibilità di intervenire al tecnico, che, pur senza preavviso, si era palesato al suo videocitofono, di fatto rifiutando l'intervento in loco.

A norma dell'art. 1227 c.c.,

“se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza”.

Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, l'ordinaria diligenza si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura.

In relazione, poi, al grado di colpa, le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato.

Si ritiene, dunque, di liquidare l'indennizzo ut supra nella misura del 50%, vale a dire:

- euro 8,00 (euro $6\frac{1}{3}$, banda ultra-larga) x 18 gg. = euro 144-50% = euro 72,00;

- euro 8,00 (euro $6\frac{1}{3}$, banda ultra-larga) x 167 gg. = euro 1.336-50% = euro 668,00.

Il riconoscimento di tali indennizzi assorbe l'indennizzo astrattamente riconoscibile per le risposte inadeguate fornite dall'operatore alle doglianze avanzate dall'istante per il malfunzionamento.

Non risultando, tuttavia, riscontri adeguatamente forniti al reclamo del 18 ottobre 2023 - con cui veniva contestata la fattura XXXXXXXX - l'istante, in considerazione dell'arco di tempo trascorso, avrà diritto all'indennizzo di cui all'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS nella misura massima di euro 300,00.

Non sono emerse ulteriori fattispecie suscettibili di indennizzo.

Le richieste di storno/rimborso vengono accolte, limitatamente al canone dati, per i periodi interessati dal malfunzionamento, e in particolare:

- dal 7 al 25 agosto 2023;

- dal 5 giugno al 19 novembre 2024.

Sugli importi oggetto di indennizzo/rimborso, TIM corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

L'operatore, infine, non avendo dimostrato la sussistenza di un impedimento tecnico oggettivo ostativo, provvederà, ove non abbia già provveduto, alla riattivazione del servizio.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di TIM XXX per le motivazioni in premessa.

2. TIM XXX liquiderà in favore dell'istante i seguenti importi:

I. euro 72,00 (settantadue/00) ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

II. euro 668,00 (seicentossessantotto/00) ai sensi dell'art. 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS;

III. euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.

3. TIM XXX, inoltre, procederà:

I. allo storno/rimborso dei costi fatturati per il servizio dati per i seguenti periodi: 7-25 agosto 2023 e 5 giugno-19 novembre 2024;

II. ove non abbia già provveduto, alla riattivazione del servizio.

4. TIM XXX, sugli importi oggetto di indennizzo/rimborso, corrisponderà gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

5. TIM XXX è tenuta, infine, ad ottemperare alla presente delibera, 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 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.

Bologna, 16/04/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca