



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/649905/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx C. - TIM SpA (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. 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;

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, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Cxxx C., del 11/12/2023 acquisita con protocollo n. 0316129 del 11/12/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante ha assunto: “In data 7 agosto 2023 il Sig. C. Cxxx, ha richiesto il passaggio, a titolo gratuito, alla tecnologia FTTH della linea fissa TIM 0xxxxxxx; 2. in data 17/08/2023 è stato inoltrato reclamo al Servizio Clienti TIM 187 (operatore AF 678) lamentando la mancata attivazione del servizio richiesto; 3. in data

01/09/2023, nonostante il precedente sollecito, è stata inviata apposita PEC per la costituzione in mora di TIM S.p.A. con l'invito ad adempiere agli obblighi contrattuali entro e non oltre 7 giorni; 4. in data 03/10/2023, in assenza di qualsiasi riscontro, è stata inviata ulteriore PEC di contestazione sia dell'inadempimento contrattuale che del mancato rispetto degli oneri informativi circa i tempi necessari per l'attivazione del servizio ovvero riguardo ai motivi di eventuali ritardi o impedimenti tecnici o amministrativi. 5. in data 03/11/2023 il Servizio Clienti TIM ha comunicato di aver interessato il reparto preposto per l'installazione della fibra FTTH; 6. all'esito dell'appuntamento per l'esecuzione delle lavorazioni fissato per il giorno 10/11/2023 h. 13/15, il tecnico incaricato NON si è presentato e NON ha richiamato; 7. in data 13/11/2023 è stato inviato l'ennesimo sollecito rappresentando la mancata presentazione del tecnico incaricato". Su quanto assunto ha chiesto: "Provvedere al pagamento dell'indennizzo previsto per ritardo nell'attivazione del servizio ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche - art. 4 c. 1 (all. A delibera 347/18/CONS)" e in riferimento ai termini di cui all'art. 3.2 della "Carta dei Servizi TIM per la Linea di Casa", nella misura presunta di € 1.000,00 (€ 7,50 per ogni giorno di ritardo a partire dal 61° giorno solare dalla richiesta del 07/08/2023, da conteggiare fino alla data di soddisfazione della richiesta); 2. Provvedere al pagamento dell'indennizzo previsto per omessa o ritardata risposta nei reclami ai sensi del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche - art. 12 (all. A delibera 347/18/CONS)" e in riferimento ai termini di cui all'art. 3.2 della "Carta dei Servizi TIM per la Linea di Casa", nella misura di € 120,00 (€ 2,50 per 48 giorni di ritardo a partire dal 31° giorno solare dall'inoltro del reclamo telefonico al Servizio Clienti 187 del 17/08/2023)".

Il gestore ha depositato memoria difensiva ed ha controdedotto: "Le domande dell'istante non sono fondate. Infatti, in primo luogo, non vi è prova in atti dell'esistenza di alcuna proposta, volta alla conversione dell'impianto n. 0571671535, in FIBRA FTTH, accettata da TIM. Non viene, invero, allegata nemmeno la PDA o l'adesione on line con la quale l'istante avrebbe aderito ad una proposta contrattuale. Inoltre, non viene documentata apposita accettazione. » rilevante segnalare, invero, che in caso di attivazione di linea FIBRA o, comunque, di conversione dell'impianto da FTTC in FTTH, l'accettazione della proposta, come condizione essenziale per la conclusione del contratto È prevista, oltre che della disciplina codicistica di cui all'art. 1326 c.c., anche espressamente nelle Condizioni generali di contratto offerta FIBRA (art. 4. Doc.1) in base alle quali "Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente. L'attivazione di tale tecnologia risulta, invero, sempre subordinata alla verifica di fattibilità tecnica, legata alla specifica rete. Infatti, per l'attivazione della FIBRA il servizio È fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica); sistemi che non sono presenti e non coprono l'intero territorio nazionale. Per tale ragione, la linea FIBRA non È mai automaticamente attivabile dall'operatore, tanto che TIM prevede nelle giuste richiamate Condizioni generali di contratto (cfr. art. 5 "Attivazione del Servizio" cfr. Doc.1) che, anche in caso di conclusione di un contratto "4. ...l'attivazione del Servizio sia subordinata alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto". L'attivazione della FIBRA, dunque, (stante l'impossibilità di individuare anticipatamente la collocazione dei collegamenti FTTCab/FTTE o FTTH) È sempre condizionata alla fattibilità tecnica, alla quale TIM riserva l'efficacia del contratto. Nel caso di specie, pertanto, anche qualora l'istante avesse inoltrato una proposta a TIM per ottenere la conversione in FIBRA FTTH, ciò non avrebbe comunque obbligato l'operatore ad accettare, né tantomeno a procedere alla relativa attivazione. La comparsa, peraltro, non appena ricevuto il primo reclamo ha indirizzato all'istante apposita comunicazione a mezzo PEC, con la quale ha segnalato l'assenza di infrastruttura e, dunque, l'impossibilità di attivare la tecnologia FTTH. E' evidente come nessuna censura possa, dunque, essere mossa nei confronti di TIM che, in alcun modo, risultava obbligata all'attivazione del servizio, 4 in assenza della copertura tecnica e, comunque, in assenza di alcuna obbligazione contrattuale sul punto. Infine, sia comunque consentito rilevare che, a tutto voler concedere, anche qualora il Corecom ritenesse fondate le doglianze avversarie, la fattispecie contestata non rientrerebbe tra quelle indennizzabili, non costituendo ipotesi tipica disciplinata dalla Delibera 347/18/CONS. Infatti, il passaggio da ADSL a FIBRA o, comunque, da una tecnologia ad un'altra (ADSL - FTTE FTTCa o FTTE FTTCa a FTTH), costituisce semplicemente una modifica nella modalità di accesso alla rete. Pertanto, l'eventuale mancata conversione, non comporta mai assenza di linea o disservizi tali da creare problematiche all'utente, risultando appunto limitata ad un semplice cambio di tecnologia. Da ciò consegue la non indennizzabilità della fattispecie. », invero, in numerose pronunce il Corecom ha avuto modo di chiarire

che nel caso di semplice “mutamento di tecnologia” (come nel caso appunto di passaggio da adsl a FIBRA o da fibra FTTCAB a FTTH, modifica che permette solo di raggiungere una velocità di trasmissione dati superiore...) “la sua mancata attivazione non integra alcuna fattispecie indennizzatoria tipica ex Allegato A al Regolamento e pertanto la stessa non È indennizzabile. (si veda DELIBERA DL/133/17/CRL/UD Corecom Lazio). A ciÚ si aggiunga che, in ogni caso, TIM ha provveduto a riscontrare i reclami avversari con apposita PEC nella quale comunicava l’assenza di infrastruttura e, dunque, l’impossibilità di procedere al cambio di tecnologia (cfr. Doc.2). Nella fattispecie de qua, dunque, non sussistono comunque i presupposti per riconoscere a favore dell’istante alcuno degli indennizzi di cui alla Delibera 347/18 CONS. Ogni richiesta di controparte dovr† pertanto essere rigettata.”

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente e limitatamente accolte per le seguenti motivazioni. La controversia verte principalmente sul mancato cambio di tecnologia in FTTH che avrebbe comportato disservizi quantificati in € 1120,00. Preliminarmente va precisato che l’ufficio scrivente non è competente circa il compimento di attività istruttorie di natura tecnica volte all’accertamento di eventuale presenza in loco della fibra dichiarata indisponibile e che, conseguentemente, non può imporre al gestore alcuna attivazione della tecnologia in questione, come richiesto da parte istante. Entrando nel merito delle richieste dell’istante, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio nè può esser riconosciuto il relativo indennizzo, poiché l’istante ha usufruito comunque del servizio voce e dati nel periodo contestato. E difatti l’attivazione richiesta dall’istante comporta soltanto un mutamento di tecnologia rispetto al servizio tradizionale che non ha comportato la mancata fruizione del servizio voce e dati tale da legittimare l’invocato corrispondente indennizzo. Di fatti il disservizio occorso all’istante può essere trattato come una mancata attivazione dell’opzione, gratuita, che va indennizzato in base a quanto previsto dall’art. 4, comma 3, secondo capoverso, del c.d. Regolamento Indennizzi, atteso che trattasi non di nuova attivazione ma di un cambio di tecnologia, gratuito, e per il periodo compreso tra il 6 ottobre 2023, (già detratti i 60 gg utili all’attivazione della fibra) al 14.12.2023 data in cui Tim ha comunicato l’indisponibilità all’attivazione della Fibra, per complessivi € 69,00. Spetta, poi, l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 1.9.2023 fino alla data del 14.12.2023 nella misura di € 187,50 (già detratti i 30 giorni utili alla risposta al reclamo).

DETERMINA

- TIM SpA (Kena mobile), in parziale accoglimento dell’istanza del 11/12/2023, è tenuta a corrispondere, ai sensi dell’art. 4, comma 3, secondo capoverso, del Regolamento indennizzi, la somma complessiva di € 69,00 nonché, ai sensi dell’art. 12, la somma di € 187,50.

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 RIZZI F.TO