AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 221/2025

[redacted] (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/719476/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 12/06/2025;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l'istanza di [redacted] del 02/12/2024 acquisita con protocollo n. 0316810 del 02/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'Istante, a seguito di incontro con seller, aderiva a proposta TIM BUSINESS all'inizio di Giugno 2024, che includeva 2 utenze fisse ed 1 mobile site a [redacted] nella fattispecie l'utenza n[redacted] sita in via [redacted] n. , l'utenza n. [redacted] sita in via [redacted] e l'utenza mobile n. [redacted] (già posseduta) upgrade da consumer a business. Il seller, in violazione della normativa in vigore, non rilasciava copia contratto (veniva richiesto anche via pec ma non si otteneva). Da allora l' Azienda si vede fatturare 3 utenze fisse business mai attivate dal 01/06/2024 (n. [redacted] e n. [redacted] site in via [redacted] e n. [redacted] sita in via [redacted] all.ti 01-02-03-04 fatture utenze Business). In data 30/10/2024 l' istante riceveva un modem, a mezzo corriere, ed un amplificatore WIFI ASUS AX 1800 (mai richiesto), senza tuttavia che alcun tecnico si recasse in loco per l'installazione e la configurazione del device, nonché per l'attivazione dei servizi. Richieste: 1)chiede, per l' ennesima volta in tal sede, copia del contratto TIM BUSINESS sottoscritto, con relative c.g.c., in relazione sia alle utenze n. [redacted] n. [redacted] n. [redacted] che ai devices a queste abbinati, nonché all'utenza mobile n[redacted] 2)chiede indennizzi per ritardo nell'attivazione dei servizi dati e fonia abbinati alle utenze n. [redacted] n. [redacted] n. [redacted] (ovverosia 30.00 €/ giorno per ogni utenza Business dal 01/06/2024 , data questa, riportata quale data di attivazione nelle fatture emesse da TIM.; 3)chiede indennizzi per i disagi subiti e subendi , ex art. 13.7 allegato A delibera n. 347/18/ CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore chiede il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei

propri convincimenti, perché infondate in sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

L'istante lamenta grave ritardo nella attivazione di linee telefoniche derivanti da plurimi contratti sottoscritti in data 27/5/2024. In particolare il ritardo è relativo alle seguenti numerazioni: [redacted] In riferimento a tale ultima numerazione appare non contestata la circostanza di attivazione di numero non richiesto, i cui costi sono stati stornati dall'operatore. In riferimento alle prime due numerazioni, appaiono fondate le doglianze proposte dall'istante. In primo luogo la errata attribuzione delle numerazioni agli indirizzi associati. Tale circostanza emerge in maniera evidente dal confronto tra i contratti depositati in fascicolo e le fatture emesse. In secondo luogo, a fronte del denunciato grave ritardo nella attivazione delle linee telefoniche in questione l'operatore produce delle generiche schermate di avvenuta attivazione delle linee senza produrre dettagliata documentazione, di cui solo esso può essere in possesso, atta a smentire la pretesa dell'istante. Del resto l'inversione dell'onere probatorio in capo all'operatore, attesa la specificità della documentazione occorrente, è suffragata da recentissima delibera 123/2023 Corecom Toscana che l'istante stesso riprende nelle proprie memorie di replica. Pertanto, alla luce di quanto sopra ricorrono le condizioni che integrano la fattispecie ex art. 4 c.1 in combinato disposto con art. 13 c. 3 dell' allegato A alla delibera 347/18/CONS. In merito alla numerazione mobile si ritiene, viceversa, che l'operatore abbia adempiuto al proprio dovere con i dovuti solleciti e le dovute informazioni. Per l'effetto si riconosce l'indennizzo richiesto per la problematica a far data dalla sottoscrizione dei contratti (27/5/2024) e fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (02/12/2024) il tutto per un numero di giorni pari a 189. Per un importo complessivo richiesto in istanza di € 5.000,00, oltre lo storno di quanto addebitato in riferimento alle due numerazioni fisse.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Telecom Italia S.p.A è tenuta a stornare la posizione debitoria della società istante in merito alle numerazioni [redacted] ed a corrispondere, per le stesse alla società istante, la somma a titolo di indennizzo di euro 5000,00 (cinquemila/00 €) entro sessanta giorni, oltre gli interessi legali dalla data di presentazione della domanda, a mezzo assegno o bonifico bancario. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata.

2. 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.

3. 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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo