



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 34/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 03/06/2021;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/12/2018 acquisita con protocollo n. 0233450 del 17/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra [REDACTED] intestatario dell’utenza telefonica n. [REDACTED] contesta la mancata attivazione dell’offerta commerciale “Tim Smart” da parte della società TIM S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 06.11.2017 aderiva all’offerta commerciale “Tim Smart” che prevedeva l’attivazione del servizio telefonico e la contestuale attivazione del servizio Fibra e dei servizi accessori e “Tim Vision”. La

società TIM S.p.A. non provvedeva all'attivazione della predetta offerta commerciale, nonostante reiterati solleciti avanzati da parte della Sig.ra [REDACTED] in assenza di qualsivoglia comunicazione da rendere nel rispetto degli oneri informativi. Da ultimo, in assenza totale di linea telefonica, la società convenuta, in maniera del tutto arbitraria, ha provveduto ad attivare dal giorno 29.11.2017 a carico dell'utente l'offerta "Eurosport" il cui servizio non è stato mai richiesto dall'utente. Disservizi segnalati: i. [REDACTED] Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 06/11/2017) ii. [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 15/02/2018, Data riscontro: Non risolto) iii. [REDACTED] Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 15/02/2018, Data disattivazione: Non risolto) iv. 0815286568 Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 06/11/2017) v. [REDACTED] Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 15/02/2018, Data riscontro: Non risolto) CONTRODEDUZIONI L'istante produce memorie di replica in data 05.12.2020 (alla memoria dell'operatore), con cui ribadisce la propria posizione in merito allo svolgimento dei fatti e alle conseguenti richieste avanzate.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue "per quanto riguarda l'asserita mancata attivazione dell'ADSL relativa al n. [REDACTED] si ritiene opportuno precisare quanto segue. Si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta attivata in data 28.11.2017 con il servizio Tim Smart Fibra. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto l'utenza risulta correttamente attivata, il tutto confermato dall'assenza di reclami in merito. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n. 70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe" (Delibera n. 28/2020 Corecom Calabria). In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Per quanto riguarda il servizio Eurosport si evidenzia che tale servizio risulta regolarmente attivato su richiesta dell'istante ed a seguito di ciò sono state inviate le condizioni economiche e contrattuali di tale servizio. Il cliente in data 31 ottobre 2018 si rivolge al Corecom, il ricorso si concludeva con un mancato accordo ma comunque Tim predisponendo lo storno di tutta la morosità a carico del cliente ed al ritiro della pratica da società riscossione credito, e veniva inviata lettera al cliente. In pacì è presente una morosità pari ad € 165,66, generata dalla fattura di cessazione anticipata, in seguito a

morosità, per il recupero dello sconto internet applicato al momento dell'attivazione linea. Alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operatività da parte della società convenuta, la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Per quanto concerne la mancata attivazione dell'utenza fissa di cui alla richiesta sub i) e sub ii), può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i seguenti motivi. In via generale, in ordine alla mancata attivazione del servizio Fibra associato al contratto TIM "Tim Smart" inerente all'utenza telefonica n. [REDACTED] oggetto di contestazione. Al riguardo, nel corso della presente procedura, detta Società ha dimostrato di avere comunicato che l'utenza era attiva dal 28/11/2017 (allega). Successivamente il 26.3.2018, infatti, Tim SpA ha semplicemente informato l'utente delle ragioni che impedivano di poterla contattare ai recapiti forniti e la disattivazione del servizio Eurosport, ma non ha messo l'utente nella condizione di avere un'idea completa ed esaustiva del disservizio, né risulta si sia adeguatamente attivata per rimuovere le cause tecniche della mancata attivazione. Né, tantomeno, il gestore ha prodotto il retro - cartellino, che avrebbe potuto supportare i flussi telefonici dell'istante. Alla luce di tali premesse, la mancata attivazione dei servizi è da ritenersi legittima e meritevole di indennizzo e quindi di storno della fattura pari ad euro 165,66 dovuta alla cessazione anticipata. **Ai fini del calcolo dell'indennizzo si considera quale termine iniziale la data del reclamo del 15 febbraio 2018 e quale termine finale la data di presentazione dell'istanza di definizione del 17 dicembre 2018, in quanto, come risulta dal reclamo, l'operatore ha informato l'utente di problemi nell'attivazione della linea e successivamente lo stesso utente è stato inerte e soltanto con il predetto reclamo ne ha sollecitato la attivazione. Per il suddetto periodo va applicato l'indennizzo con il parametro giornaliero di euro 7,50 per la voce e di euro 10,00 per l'accesso alla fibra. Ne segue che l'utente ha diritto ad un indennizzo per n. 302 (trecentodue) giorni per la mancata attivazione dell'offerta del servizio voce e del servizio dati; invece, non è dovuto indennizzo per il servizio accessorio "Tim Vision" gratuito, in quanto esso è assorbito dall'indennizzo principale.** Si considera corretta, quindi, l'assegnazione degli indennizzi disposti dagli art. 4, comma 1, 13, comma 1 della Delibera Agcom 347/18/CONS, Allegato A) - Indennizzo per ritardata attivazione del servizio – prevede che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". In conseguenza di ciò l'indennizzo sarà: n. 302 giorni di ritardata attivazione del servizio della voce per euro 7.50 e del servizio dei dati per euro 10,00 euro al giorno per totale euro 17,50 al giorno **per un indennizzo complessivo di EURO 5285,00 (cinquemiladuecentoottantacinque,00).**

Con riferimento alla domanda sub iv) servizio Eurosport si dichiara chiusa la materia del contendere atteso che dalla documentazione agli atti è emerso che i servizi interattivi sono già stati disattivati. La richiesta dell'istante di cui al sub v), di liquidazione

dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 15.02.2018 non trova accoglimento, in quanto la mancata risposta concretizza in realtà la mancata attivazione e, dunque, ha già ricevuto adeguata compensazione con l'indennizzo ut supra riconosciuto.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim SpA, in parziale accoglimento dell'istanza dell'utente, è tenuta, per tutte le motivazioni in premessa, a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico sul c/c dell'istante, indicato nella piattaforma Conciliaweb entro 120 gg. dalla notifica del presente atto l'indennizzo complessivo di EURO 5285,00 (cinquemiladuecentoottantacinque,00) a titolo di indennizzo principale per la ritardata attivazione del servizio della voce e del servizio dei dati dal 15 febbraio 2018 e sino al 17.12.2018 per totali di giorni n. 302 ex art. 5 comma 1 della delibera Agcom n. 347/18/Cons..

2. La società Tim SpA è tenuta, altresì, per le motivazioni premessa a ricostruire la posizione contabile dell'istante, provvedendo a stornare la somma della fattura di cui in premessa pari ad euro 165,66 entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

3. Tutte le altre richieste sono rigettate come da motivazioni in premessa.

4. 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.

5. 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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco



Visto: Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio

