

DELIBERA N. *62/2022*

[REDACTED]
(GU14/436217/2021)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED]
[REDACTED] del 23/06/2021 acquisita con protocollo n. 0279235 del 23/06/2021;

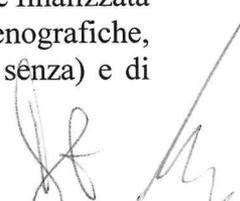
VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 14.11.2020, la società Istante, per la propria attività commerciale finalizzata all’erogazione di servizi di trasporto per persone e attrezzature (anche scenografiche, cinematografiche e audiovisive), di noleggio di autoveicoli (con autista e senza) e di





motoveicoli, di servizio taxi, di altre prestazioni professionali per teatri e set di posa (per cinematografia e televisione), etc., ha stipulato con la società Convenuta un contratto per l'attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento alla propria unità operativa ubicata in [REDACTED] alla Via [REDACTED] contestualmente aderendo all'Offerta Business "TIM Senza Limiti XDSL", comprensiva di servizio Internet Fibra fino a 100 mega e senza limitazioni, Fonia con chiamate illimitate verso rete fissa nazionale e telefoni mobili, il tutto per il complessivo importo mensile di €35,00 + I.V.A., oltre contributo di attivazione e router gratuito in promozione. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, l'Utente è stata contattata dagli incaricati della società TIM SpA i quali, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'utente nei "Servizi TIM", hanno, però, dichiarato di necessitare di un ulteriore e indefinito lasso di tempo al fine di procedere all'attivazione della nuova linea telefonica fornendo nell'occasione risposte meramente evasive. Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione dell'emarginato contratto e nonostante reiterati e costanti solleciti dell'odierna Istante, la Convenuta società, in assenza di qualsivoglia comunicazione - da dover rendere nel rispetto degli oneri informativi in favore dell'Utente -, del tutto immotivatamente non ha ancora provveduto all'attivazione della suddetta utenza telefonica e dei connessi servizi. A tal proposito, si segnala che, ad oggi e durante il periodo sopra evidenziato, l'Utente non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento alla unità operativa sopra specificata, di alcun accesso alla rete Internet né ha potuto beneficiare del servizio di Fonia, entrambi servizi richiesti e contemplati nel piano e nell'Offerta in abbonamento cui la medesima ha aderito. Inutile rappresentare che il grave e persistente inadempimento contrattuale della Convenuta società ha arrecato - e tutt'ora arreca - un notevole pregiudizio alla società Istante, la quale, in relazione alla propria unità operativa di [REDACTED], Via [REDACTED], è rimasta completamente priva di qualsivoglia collegamento telefonico per poter comunicare con i propri clienti (acquisiti e potenziali), con i propri fornitori nonché con i propri dipendenti e collaboratori, e tutto ciò per esclusiva responsabilità del Convenuto Operatore, subendo, in ragione di quanto precede, un chiaro ed evidente danno economico alla propria attività imprenditoriale, oltre a patire un irrimediabile danno all'immagine e alla reputazione commerciale che ha finito per avvantaggiare i propri (diretti e indiretti) competitors. - Richieste: La società Istante ha diritto e chiede: 1) immediata attivazione della linea telefonica fissa aziendale e dei servizi contrattualmente richiesti; 2) Euro 15,00 (Euro 7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio FONIA dal 14.11.2020 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 3) Euro 20,00 (Euro 7,50 x 2 business + aumento di 1/3 banda ultra-larga) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancata rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET FIBRA dal 14.11.2020 e sino all'attivazione/definizione della controversia; 4) Euro 5,00 (Euro 2,50 x 2 business) per ogni giorno di mancata risposta al reclamo; 5) Salvo maggior danno da richiedere dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Si evidenzia che al momento non è possibile quantificare con precisione l'ammontare del risarcimento in quanto il danno è tutt'ora in itinere. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1000000.0



2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che per l'utente in contestazione viene emesso ordinativo di lavoro collegamento [redacted] inserito dalla vendita il 19/11/2020 (entro [redacted] annullato per cliente irriveribile (Sig. [redacted] come da contratto con rec. [redacted] e Sig. [redacted] che risulta in CRM) In data 03/12/2020 viene nuovamente emesso nip [redacted] di TCC del 24/12/20 e viene annullato per rifiuto(CONTATTATO CLT CHE HA ATTIVATO IMPIANTO CON OLO PER TEMPI LUNGI TIM) Per costante orientamento AGCOM "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente all'attivazione della linea telefonica, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore". Ebbene, nel caso de quo, la società convenuta ha ampiamente dimostrato che la mancata attivazione della linea telefonica è dipesa dal fatto che il cliente aveva già attivato una nuova linea con altro OLO, per cui era impossibile, tecnicamente l'attivazione di una linea telefonica, data la presenza di una linea già attiva. Si ritiene palesemente scorretto il reclamo inoltrato dall'istante (a solo fine dilatorio) a seguito di cessazione dell'OL su sua richiesta, in quanto come già sopra indicato, e dichiarato dall'utente , all'indirizzo dell'istante era già attiva una nuova utenza telefonica con altro OLO. Alla luce di quanto esposto, appare evidente l'assenza di responsabilità della società convenute per le doglianze de quo, pertanto, l'istate non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso dalle risultanze istruttorie svolte dall'avv. [redacted] [redacted] si deve rilevare nel merito che l'istanza in argomento trova parziale accoglimento, in ragione del quale Tim Spa (Kena mobile) è tenuta ad indennizzare, ex artt. 4 e 13 del Regolamento Indennizzi di cui all' allegato A della delibera Agcom n. 347/18/Cons. l'istante della somma complessiva di euro 840,00 (ottocentoquaranta /00), calcolata per gg. 24 di ritardo nella attivazione della linea telefonica per euro 15,00 (pro die utenza affari) per un totale di euro 360,00 e per gg. 24 di ritardo di attivazione della linea Internet fibra – ultra larga per euro 20,00 pro die (utenza affari e internet fibra ultra larga) per un totale di euro 480,00. Ai fini del calcolo si deve evidenziare che la "Carta Generale dei contratti Offerta Fibra" prevede che i servizi voce e dati siano attivati entro 60 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, nel caso di specie il dies a quo deve individuarsi nel 14/01/2021 (61° giorno successivo alla stipula) ed il dies a quem nel 7/2/2021 (data del deposito della richiesta di conciliazione), in ragione del fatto che l'istante ha tenuto un comportamento omissivo ed inerte, carente di interesse per far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale successiva. Si rileva infine che la richiesta di mancata risposta al reclamo non risulta accoglibile, in quanto assorbita dal riconoscimento della domanda principale;



DELIBERA

Articolo 1

1. La società TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi in premessa è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico/assegno circolare all'istante, l'indennizzo complessivo pari ad euro 840,00 (ottocentoquaranta,00). Ogni altra richiesta di è rigettata per i motivi in premessa.

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 data di notifica dello stesso atto.

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

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio