

**DELIBERA n°\_93\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/403580/2021)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 08/09/2021;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 09/03/2021 acquisita con protocollo n. 0120001 del 09/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

In data 31.8.2020, il signor XXXX XXXX, secondo le memorie allegate, stipulava contratti telefonici con la TIM per le proprie n. 8 utenze telefoniche fisse, nn. XXXX XXXX – XXXX XXXX, e n. 7 sim, con attivazione dell'offerta TIM UNICA BUSINESS. A seguito di ciò, però subiva un ritardo nell'acquisizione dei servizi acquisiti, perché, secondo quanto riferito dai tecnici della TIM preposti all'attivazione delle linee telefoniche, l'installazione non poteva avere corso in quanto, a carico del cliente c'era l'onere dell'acquisto dei router. L'istante quindi provvedeva all'acquisto dei router necessari. Le linee telefoniche nn. XXXX XXXX – XXXX XXXX – XXXX XXXX – XXXX XXXX – XXXX XXXX venivano quindi attivate dal 16.10.2020. Per quanto riguardava la linea n. XXXX XXXX, non veniva invece attivata perché l'installatore della Telecom sosteneva che il contratto prevedeva l'acquisto del router fornito dalla Tim con addebito sulle fatture. Ciò in contrasto con quanto sostenuto prima e con quanto realizzato presso le altre sedi della società. Il signor XXXX XXXX, quindi inoltrava numerosi reclami telefonici per l'accaduto e soltanto alla data del 21.1.2021, ( e dunque con 97 giorni di ritardo) , la situazione aveva un esito positivo. In merito alla linea XXXX XXXX, dalla data concordata per l'attivazione prevista il 16.10.2020, la Telecom provvedeva in data 12.11.2020 e dunque con 28 giorni di ritardo, senza spiegazioni in merito. Per ciò che attiene la linea n. XXXX XXXX, il tecnico Telecom , provvedeva, in assenza del rappresentante legale della XXXX XXXX, a fare sottoscrivere ad una dipendente della stessa azienda, un'attestazione di intervento tecnico con addebito del router TIM HUB+ e procedeva quindi all'attivazione della linea. Anche in questo caso veniva quindi inoltrato al gestore un reclamo per iscritto, per contestare l'acquisizione del router, ma la Telecom non forniva alcuna risposta. Per quanto riguarda le schede mobili, una di queste, ovvero il n. XXXX XXXX, non veniva attivata, costringendo lo stesso utente a fare un nuovo contratto a condizioni meno vantaggiose rispetto al blocco contrattuale già effettuato. Per tutto quanto evidenziato, l'istante richiede: 1) indennizzo per mancata risposta ai reclami €. 300,00; 2) indennizzo per mancata attivazione del

servizio pari ad €. 7,50 per ogni giorno di ritardo per l'utenza XXXX XXXX di 97 giorni (€. 727,50) ; per l'utenza n. XXXX XXXX di 28 giorni ( €. 210,00) ; 3) €. 300,00 X n. 2 utenze per servizi accessori; 4) indennizzo per ritardo nell'attivazione della sim n. XXXX XXXX dal 16.10.2020 sino ad oggi per n. 141 giorni di ritardo per €. 1057,50. In totale, assommano €. 2.895,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

Il gestore Telecom Italia spa non ha inoltrato alcuna memoria difensiva e nel corso dell'udienza per il tentativo di conciliazione non ha sottoposto alcuna proposta di accordo, soddisfacente per la controparte. Si è pertanto pervenuti ad un verbale di mancato accordo.

## **3. Motivazione della decisione**

In considerazione del fatto che il gestore non ha inoltrato alcuna resoconto in antitesi a quanto sostenuto dall'istante, si ritiene di dover ammettere a giudizio ogni contestazione formulata ed ogni richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, secondo quanto previsto dal vigente regolamento in materia e con i dovuti distinguo evidenziati, nel corso delle motivazioni trascritte in seguito. In particolare si ritiene ammissibile: 1) la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo allegato in memoria recante data del 23 ottobre 2020 ed inviato per pec così come documentato, per un importo di 300,00 euro, ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons; 2) indennizzo per il ritardo accumulato nell' attivazione del servizio pari ad €. 7,50 per ogni giorno per l'utenza XXXX XXXX ( 97 giorni per un importo di €. 727,50) e per l'utenza n. XXXX XXXX (28 giorni per un importo di €. 210,00), ai sensi dell'art. 4 comma 1 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons per un totale di euro 937,50 euro, riferentesi ad entrambe le linee. Non si ritiene di ammettere ad indennizzo la richiesta formulata per il mancato utilizzo dei servizi accessori, relativamente alle due linee citate gravate da ritardo nell'attivazione, in quanto, in fase documentale, non è specificato quali siano gli stessi servizi da fruire ed al contempo non è stata fornita copia del contratto da cui si evince la natura scaturente per la stessa richiesta. Al contempo in riferimento alla richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione della sim mobile con numero XXXX XXXX, per la quale la parte istante calcola 141 giorni di ritardo per la fruizione, la Scrivente Autorità, ritiene che il termine di attesa più congruo per l'attesa della predetta attivazione sia pari ad un massimo di 60 gg., decorsi i quali, lo stesso istante, poteva provvedere ad attivare un'altra scheda, cosa che ha in realtà fatto successivamente. Pertanto si determina ai sensi dell'art. 4 comma 1 dell'allegato A alla delibera 347/18/Cons un indennizzo pari a 450,00 euro. In ragione di quanto dedotto, complessivamente, la Telecom Italia spa, dovrà indennizzare l'istante con la somma di euro 1687, 50.

## DELIBERA

1. Per quanto sopra espresso, in riferimento al contenzioso in atto tra l'istante Società XXXX XXXX e la Telecom Italia spa, si dispone che il gestore telefonico Telecom Italia spa, indennizzi con la somma complessiva di euro 1687,50 la parte istante., per come previsto ai sensi degli indennizzi previsti dal vigente richiamato regolamento in materia. Il pagamento delle somme de quo dovrà avvenire mediante bonifico bancario sulle coordinate XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, già trascritte in piattaforma dal diretto interessato. Tale pagamento dovrà avvenire entro il termine massimo di 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento.

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.

*Palermo 08/09/2021*

IL PRESIDENTE

