



DELIBERA N. ... 17/2023

[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/496796/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 13/04/2023;

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.

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 02/02/2022 acquisita con protocollo n. 0036950 del 02/02/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa dati e voce come da contratto sottoscritto in data 15.07.2021. Il primo reclamo viene inoltrato dall’utente in data 11.10.2021 mediante telefonata al call center e viene indicato anche il numero dell’operatore. La linea viene attivata solo in data 14.01.2022 a seguito della



proposizione della conciliazione. L'utente pertanto chiede un indennizzo quantificato in € 5000,00, comprendente anche i danni morali ed economici.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sostiene che non vi sono ritardi nell'attivazione della linea telefonica imputabili alla società convenuta, in quanto l'utenza era da attivare in un'area OPA, la quale poteva essere attivata solo a seguito di sottoscrizione del preventivo di spese per lavori, il quale risulta pervenuto a Telecom in data 15.12.2021 e l'utenza attivata in data 14.01.2022, nei tempi previsti dalla normativa vigente.

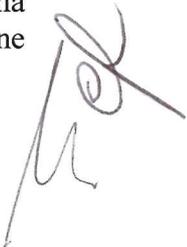
3. Motivazione della decisione

 Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento procedure ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio di telefonia Dati e Voce può essere accolta. Invero, l'utente fornisce prova documentale del contratto sottoscritto con TIM in data 15.07.2021, che prevedeva anche un contributo di spese per l'attivazione. Tuttavia, decorsi novanta giorni dalla sottoscrizione del contratto l'utente era costretto ad inviare reclamo telefonico (di cui viene indicato il codice dell'operatore) per lamentare la mancata attivazione. La richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione della linea telefonica può essere accolta, riconoscendo un indennizzo - ex art. 4, comma 1 della delibera Agcom n. 347/18/Cons. Allegato A - pari ad euro 697,50, così calcolato: € 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio FONIA dal 11.10.2021 (data in cui è stato presentato l'unico reclamo documentato dalla parte istante) per un totale di 93 giorni e fino all'attivazione che lo stesso operatore riconosce essere avvenuto in data 14.01.2022. Infatti, se è vero che l'operatore deve attivarsi per eliminare il disservizio, è anche vero che lo stesso deve essere messo a conoscenza della persistenza del disservizio e, nel caso di specie, della mancata attivazione della linea telefonica. Per cui l'indennizzo può essere riconosciuto solo dal momento in cui l'utente ha comunicato il disservizio all'operatore. La richiesta di risarcimento danni morali ed economici non può essere accolta, in quanto la materia non rientra nella competenza del Co.Re.com., bensì dell'Autorità Giudiziaria;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore telefonico TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere all'istante, per le motivazioni di cui in premessa, la somma complessiva di € 697,50 (seicentonovantasette,50), a titolo di indennizzo, entro il termine





di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno circolare intestato all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per le motivazioni di cui in premessa. L'operatore TIM S.p.A. è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento di quanto stabilito entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

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

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

