



DELIBERA N. 08/2023

██████████ / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/512699/2022)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 16/02//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 ██████████ del 28/03/2022 acquisita con protocollo n. 0105457 del 28/03/2022;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante sostiene che nel mese di marzo 2020 veniva contattato personalmente da agente rappresentante Tim, il quale gli proponeva un’interessante offerta per le sue utenze fisse (sia affari che private nn. ██████████ – ██████████ – ██████████) del costo mensile pari ad €. 24,90, associata anche ad utenze mobili e con attribuzione di relativi apparecchi telefonici. L’offerta veniva formalizzata su apparecchio informatico (Tablet)



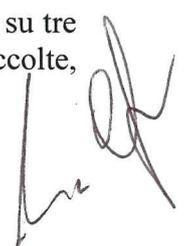
dell'agente rappresentante, ma della quale ad oggi non è stata mai rilasciata copia cartacea. Orbene trattandosi di procedura di migrazione da altro gestore (Wind) l'operatore Tim S.p.A. reputava necessario, per la completa attivazione del servizio, "l'allacciamento" tramite un tecnico dell'utenza alla linea principale Telecom. Tale operazione tecnica da parte del gestore restava inevasa per molti mesi con assenza totale di servizio telefonico durante tutto il periodo di pandemia da Covid19. Anche le fatture non venivano ricevute per cui l'utente lamenta che doveva effettuare il pagamento con bollettini il tutto aggravato anche dalla mancata ricezione dei telefoni cellulari promessi. Ebbene nonostante il grave inadempimento del gestore, ed i pagamenti comunque assolti dall'istante, si subivano continui distacchi di linea, sino a quello definitivo di fine settembre 2020 con totale perdita della numerazione fissa n. [REDACTED]. Per molti mesi e pur in assenza di servizio pervenivano esorbitanti fatture Tim all'utente, con addebito anche di costose penali e servizi mai richiesti, nonostante gli stessi ripetutamente venissero contestati e poi annullati ciclicamente dal gestore (cfr. copia mail Tim all.), nonché addebiti ingiustificati a titolo di: " Ris. danno D. lgs 9 Ottobre 2002 n. 231 - Conto 2/2021 (cfr. fattura allegata). L'istante lamenta, altresì, nessuna risposta al reclamo/diffida del 26 novembre 2021. L'istante formula le seguenti richieste: 1) storno totale intera fatturazione pretesa su tre utenze; 2) Indennizzo per mancata attivazione del servizio, 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo, 4) indennizzo per perdita della numerazione, 5) indennizzo per attivazione di servizi mai richiesti. Il tutto per una somma complessiva di € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Non si rilevano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, si evidenzia, invece l'assenza di reclami in merito ai disservizi lamentati, infatti dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete i disservizi de quo. E' evidente che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità, appare invece discutibile il comportamento dell'utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici (oltretutto mai reclamati) è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d'utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall'altra l'obbligazione dell'utente al pagamento delle utilità godute. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente 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

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento 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. Le richieste di storno totale intera fatturazione su tre utenze e di indennizzo per mancata attivazione del servizio non possono essere accolte,





in quanto l'istante lamenta che l'attivazione della linea telefonica fissa non è avvenuta, ma non fornisce alcuna prova di tale assunto, essendo inverosimile che lo stesso istante, rimasto senza linea telefonica, non inoltri vari reclami. Del resto se è vero che l'operatore deve attivarsi per eliminare il disservizio, è anche vero che lo stesso deve essere messo a conoscenza della esistenza del disservizio e, nel caso di specie, della mancata attivazione della linea telefonica. L'unico reclamo presentato e documentato è quello del 26.11.2021, ben un anno dopo il verificarsi dei lamentati disservizi e depositato alcuni giorni prima della proposta conciliazione in data 01.12.2022, rispetto al quale non è decorso il termine di 45 giorni entro i quali il gestore è tenuto a fornire adeguata e motivata risposta. Per i medesimi motivi illustrati non è accoglibile la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione. Risulta, invece, accoglibile la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, in quanto sono documentati dalla parte dell'istante tutti i messaggi di attivazione di servizi non richiesti con relativi reclami e di disattivazione degli stessi da parte di TIM. L'indennizzo viene determinato, ai sensi e per gli effetti dell'art.9, 2° comma, dell'allegato A del. Agcom n.347/18/Cons., - per complessivi n. 211 giorni per euro 2,50 per ogni giorno di attivazione - secondo quanto risulta dai messaggi di attivazione e di disattivazione allegati dalla parte istante - per un indennizzo totale di € 527,50;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore telefonico TIM S.p.A. in argomento, per le motivazioni di cui in premessa, in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuto a corrispondere in favore dell'istante, l'indennizzo totale di euro 527,50 (cinquecentoventisette/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, entro il termine di 60 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, mediante bonifico o assegno circolare all'istante.

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.

[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