



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 31/2022

(GU14/38114/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 29/10/2018 acquisita con **GU14/38114/2018**

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In via preliminare, chiede di voler verificare e, dunque, di voler pronunciare l’insussistenza dei poteri di rappresentanza e assistenza legale in capo al procuratore costituito della società TIM SpA non essendo rinvenibile dagli atti di causa alcuna traccia della procura al medesimo (eventualmente) conferita. ricorre per la mancata attivazione della linea telefonica e della connessione Internet a far data dalla sottoscrizione del contratto e fino alla data di attivazione della linea e, allo scopo, deposita contratto

sottoscritto in data 7/7/2017, pec di reclamo del 23/10/2017 e riferisce di numerosi reclami e solleciti telefonici, La Sig.ra [REDACTED] contattava, infatti, a più riprese, l'Operatore allo scopo di conoscere i tempi effettivi e concreti per ottenere l'attivazione della nuova linea telefonica senza ricevere alcuna puntuale e concreta risposta a tal riguardo. In effetti, l'Operatore, senza fornire alcuna informazione circa i motivi ostativi e/odi ritardo nell'attivazione della nuova linea telefonica, riscontrava, tuttavia, le doglianze manifestate dall'Utente con generiche quanto sommarie comunicazioni attraverso le quali, di volta in volta, notiziava l'Utente di una rimodulazione e, del contestuale differimento, della data di attivazione della linea telefonica (si leggano, a tal proposito, le "Welcome letter" inoltrate dalla società TIM SpA datate 06.09.2017, 25.09.2017 e 11.01.2018). L'Utente, con lettera del 23 ottobre 2017, inoltrata, a mezzo del difensore, tramite posta elettronica certificata (PEC), e regolarmente ricevuta in pari data dalla società TIM SpA ribadiva le lagnanze precedentemente esposte per le vie brevi dall'Utente ma la richiamata missiva rimaneva completamente priva di riscontro da parte dell'Operatore il quale continuava a non fornire alcuna spiegazione del ritardo nell'attivazione della linea telefonica. In data 13.11.2017, la Sig.ra [REDACTED], in assenza di concludente riscontro ai propri reclami da parte dell'Operatore TIM SpA, depositava, pertanto, un'istanza per il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. Campania nei confronti della Convenuta compagnia telefonica. Soltanto in seguito alla proposizione della richiamata istanza del tentativo di conciliazione (13.11.2017), e sebbene con diversi mesi di ritardo rispetto alla conclusione del contratto (07.07.2017), la Convenuta società, si interessava finalmente del problema della Sig.ra [REDACTED] e provvedeva, in data 17.03.2018, all'attivazione della domandata linea telefonica, senza, in ogni caso, comunicare, in alcun modo, all'Utente i motivi all'origine del grave differimento. Richiede : 1) E.7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio VOCE dal giorno 07/07/2017 e sino all'attivazione avvenuta il 17/03/2018; 2) E.7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET dal giorno 07/07/2017 e sino all'attivazione avvenuta il 17/03/2018; 3) E.2,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio accessorio "Tim Vision" dal giorno 07/07/2017 e sino all'attivazione avvenuta il 17/03/2018; 4) E.2,50 per ogni giorno di ritardata/omessa risposta al reclamo

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TIM SPA ha necessità di rilevare, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso TIM SPA., che in data 07.07.2017 perviene da parte dell'istante richiesta di attivazione di una nuova linea telefonica. A seguito di tale richiesta vengono emessi vari OL di attivazione tutti annullati per "Cliente Irreperibile". La linea telefonica risulta attivata con utenza n. [REDACTED] in data 15.03.2018. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta, in quanto il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è dipeso da cause ad essa non imputabile "irreperibilità dell'utente".





3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta dalla Dott.ssa [REDACTED], funzionaria del Corecom Campania, si specifica quanto segue. Preliminarmente, in relazione alla supposta assenza/carenza di mandato dell'Avv. [REDACTED] da parte di TIM SpA nella presente controversia si precisa che, agli atti di questo Corecom risulta che la designazione del Conciliatore responsabile, con il conseguente avvio dei termini per la difesa, è avvenuta in data 30/03/2020, ben oltre quindi la data del conferimento di regolare procura speciale a favore dell'odierno difensore, che è il 7/12/2018 (come da copia agli atti). Per cui tale eccezione non è condivisibile. Nel merito poi, l'istanza in argomento trova parziale accoglimento per i seguenti motivi: dell'istruttoria risulta che l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, proprie memorie di replica, con cui ha contestato ex adverso, quanto dedotto e affermato dalla resistente in modo particolare relativamente alla supposta inerzia dell'istante evidenziando come, oltre alla pec del 23/10/2017 ed alla presentazione della richiesta di conciliazione del 13/11/2017, vi sono ben tre Welcome Letter, rispettivamente del 06.09.2017-25.09.2017-11.01.2018, inviate presumibilmente a seguito di reclami e/o contatti con l'istante, nonché il conclusivo fatto che l'utenza, nonostante il notevole ritardo, è stata attivata. In merito poi alla supposta irreperibilità, va evidenziato che l'esame della documentazione allegata dall'operatore Tim, ha dimostrato che non è possibile poter far rientrare la richiesta nel caso di irreperibilità dell'utente essendo, per ben tre volte su cinque, gli indirizzi sui quali sono stati emessi gli ordinativi diversi da quello presente nel contratto sottoscritto dall'Istante e, non vi è alcun documento che dimostri di aver correttamente informato l'istante dell'irreperibilità, tranne un lettera semplice datata 9/12/2017 priva di qualsivoglia atto che ne dimostri l'effettiva ricezione da parte dell'istante o del suo legale, che negano di averla mai ricevuta. Per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'Operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso"; conseguentemente l'Operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova circa le attività svolte per contestare l'irreperibilità dell'istante. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'Operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'Operatore telefonico, l'onere della prova del proprio adempimento. Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti di seguito precisati: • 1) per il ritardo nell'attivazione della linea telefonica la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, nella misura di euro 7,50 pro die, per complessivi 187 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dall'8 settembre 2017 (61° giorno successivo alla stipula del contratto al 15 marzo 2018 - data



dell'attivazione della linea dichiarata da TIM), per gli ulteriori 2 giorni fino al 17 marzo 2018 (data dell'attivazione della linea dichiarata dall'istante) in via equitativa si divide tra le parti l'indennizzo e ne risulta una ulteriore somma di € 7,50 per un totale di € 1410,00; • 2) per il ritardo nell'attivazione della connessione internet la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi nella misura di euro 7,50 pro die, per complessivi 187 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 8 settembre 2017 (61° giorno successivo alla stipula del contratto al 15 marzo 2018 - data dell'attivazione della linea dichiarata da TIM) per gli ulteriori 2 giorni fino al 17 marzo 2018(data dell'attivazione della linea dichiarata dall'istante) in via equitativa si divide tra le parti l'indennizzo e ne risulta un ulteriore somma di € 7,50 per un totale di € 1410,00; • 3) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio Tim Vision è assorbito dal riconoscimento dell'indennizzo principale di cui al punto 2); • 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo è assorbito dal riconoscimento della domanda principale di cui al punto 1);

DELIBERA

Articolo 1

- 1) La società TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante per i motivi in premessa entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico/assegno circolare all'istante, l'indennizzo complessivo di € 2.820,00 (duemilaottocentodue,00). Ogni ulteriore richiesta di indennizzo 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.
- 4) • Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.
- 5) • 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