



DELIBERA N. 119 Del 2022

(GU14/119087/2019)

**Il Corecom Campania**

**NELLA riunione del II Corecom Campania del 17/032022;**

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] del 07/05/2019 acquisita con protocollo n. 0194383 del 07/05/2019;

Visto il ricorso dell’Avv. delegato [REDACTED], ai fini della revisione in autotutela della Delibera n.19/2022, ritenuto rilevante e la conseguente nota di Agcom, acquisita agli atti, che conferma l’opportunità di procedere alla revisione del suddetto deliberato;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, dichiara quanto segue : " in data 22.12.2017, stipulava con la convenuta società un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all’immobile di cui il medesimo dispone in [REDACTED], [REDACTED] contestualmente aderendo all’Offerta “Tim Smart”, comprensiva di servizio Internet Smart Fibra+” senza limitazioni, Fonia (con chiamate verso rete fissa e cellulari nazionali con scatto alla risposta) e servizio accessorio “Tim Vision”, il tutto per il complessivo importo mensile di €25,90 e contributo di attivazione gratuito in promozione. Nei giorni successivi alla conclusione del suesposto contratto, l’odierno Istante veniva contattato dagli incaricati della Convenuta società i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’Utente nei servizi Tim, dichiaravano, però, di necessitare di un tempo indefinito per procedere all’attivazione della nuova linea telefonica fissa, fornendo nell’occasione risposte meramente evasive. L’Utente, dopo svariate - ma vane - interlocuzioni con la società TIM SpA, con lettera del 03.05.2018, inoltrata, a mezzo dello Scrivente difensore, per posta elettronica certificata (PEC) e regolarmente ricevuta, in pari



data, dalla Convenuta società (come da allegazione al formulario GU14), invitava e diffidava formalmente la TIM SpA a: 1) attivare immediatamente la linea telefonica fissa richiesta nonché i consequenziali servizi cui aveva aderito per essa; 2) provvedere al risarcimento in proprio favore di tutti i danni, patrimoniali e non, subiti e subendi, a causa del grave e persistente inadempimento contrattuale da parte della compagnia telefonica. Tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del predetto contratto (22.12.2017) e, nonostante i reiterati solleciti nelle more avanzati personalmente dal Sig. [REDACTED] - nonché da ultimo, quello inoltrato a mezzo PEC del 03.05.2018 attraverso lo Scrivente procuratore - la Convenuta società, del tutto immotivatamente e in assoluta assenza di comunicazioni da dover rendere nel rispetto degli oneri informativi, non provvedeva, come d'altronde non ha tutt'oggi ancora provveduto, all'attivazione della utenza telefonica richiesta dall'odierno Istante e dei servizi ad esso connessi. Ad ogni buon conto, l'Utente, successivamente all'inoltro della richiamata missiva (del 03.05.2018), continuava a sollecitare la società TIM SpA per l'attivazione della linea telefonica richiesta, ma, tuttavia, le proprie rimostranze rimanevano completamente prive di qualsivoglia riscontro da parte dell'Operatore il quale inopinatamente decideva di non fornire alcuna spiegazione del ritardo nell'attivazione della linea telefonica e dei servizi concordati in abbonamento. In ragione di quanto sopra, il Sig. [REDACTED] depositava, in data 12.09.2018, giusta istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. Campania nei confronti della Convenuta compagnia. Veniva, a distanza di diversi mesi, convocato dinanzi al Co.Re.Com. Campania per il giorno 04.04.2019 e all'infruttuoso esito della richiamata udienza, l'Utente, al fine di vedere riconosciuti i propri diritti e le proprie ragioni, depositava, in data 07.05.2019, giusta istanza al Co.Re.Com. Campania per ottenere la definizione del presente contenzioso. In data 26.01.2021, a distanza di più di un anno e mezzo dal deposito della istanza GU14, è stato, infine, nominato il Responsabile del procedimento del riferito contenzioso, Ill.ma Dott.ssa [REDACTED] con assegnazione alle parti del termine di 45 gg. per la produzione di memorie e di successivi 20 gg. per il deposito di controdeduzioni. Ciò anteposto, si evidenzia che il grave e persistente inadempimento contrattuale della società Convenuta ha arrecato un notevole pregiudizio al Sig. [REDACTED] il quale per esclusiva responsabilità della società TIM SpA è rimasto, a far data dalla richiesta di attivazione (22.12.2017) e sino a tutt'oggi, completamente da ultimo, quello inoltrato a mezzo PEC del 03.05.2018 attraverso lo Scrivente procuratore - la Convenuta società, del tutto immotivatamente e in assoluta assenza di comunicazioni da dover rendere nel rispetto degli oneri informativi, non provvedeva, come d'altronde non ha tutt'oggi ancora provveduto, all'attivazione della utenza telefonica richiesta dall'odierno Istante e dei servizi ad esso connessi. L'Utente, pertanto, oltre a richiedere, in questa sede, gli indennizzi previsti dal Regolamento, si riserva espressamente, come già indicato nell'istanza introduttiva (GU14), la facoltà di agire dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria al fine di vedere riconosciuto il maggior danno subito, attesa la gravità del nocumento patito " .

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore dichiara quanto segue "Il ricorrente contesta la mancata attivazione dell'utenza telefonica Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom) in persona del suo Procuratore Avv. [REDACTED] in virtù dei poteri conferiti per atto Notaio [REDACTED]



██████████ del 29 Novembre 2018, (Rep. 10611, Racc. n. 5048) rappresentata e difesa ai fini del presente procedimento dall'Avv. ██████████, in virtù di procura speciale rilasciata in data 06 Dicembre 2019, intende prendere posizione sull'istanza in oggetto esponendo quanto segue: Considerazioni in fatto ed in diritto In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che In data 14/01/2018 è pervenuta richiesta di nuovo impianto al delivery. In data 2/02/2018 la richiesta è andata in ko delivery (vedi allegato). Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenuta in quanto la mancata attivazione della linea telefonica è stata causata dalla rinuncia da parte dell'istante. Non si riscontrano altre richieste di attivazione dell'utente né tantomeno reclami in merito alle doglianze de quo, si rileva, pertanto un'inerzia assoluta da parte dell'utente, in quanto in questa sede chiede il riconoscimento di indennizzi per la mancata attivazione dell'utenza telefonica, ma non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito (i reclami depositati sono di circa un anno dopo la richiesta di attivazione). In merito si rileva che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Infatti, dalla documentazione allegata non si rilevano reclami scritti in merito a tale disservizio. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall'altro canto, invece, incombe sull'utente l'onere probatorio. Nel caso di specie, tale onere non è stato assolto, mancando, come detto, apposita documentazione a supporto di quanto affermato; neppure una richiesta di provvedimento cautelare – GU5 – a tale riguardo. Ad abundantiam, si richiama anche la delibera n.70/12/CIR, in materia di onere della prova, che stabilisce: “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio che su di lui incombe” (Delibera n. 28/2020 Corecom Calabria). In merito si ribadisce che l'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Appare utile richiamare l'art. 19 punto 5.5 delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche il quale espressamente prevede: “in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio



(ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore, evenienza quest'ultima che non si è verificata nel caso de quo, per cui nessun indennizzo può essere riconosciuto. Alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operatività da parte della società convenuta, la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale";

### 3. Motivazioni della decisione

Sulla base del supplemento d'istruttoria della funzionaria Corecom - dott.ssa [REDACTED] [REDACTED] a seguito di ricorso dell'Avvocato delegato dell'istante [REDACTED] ritenuto rilevante e la conseguente nota di Agcom, che conferma la opportunità di procedere in autotutela alla revisione della Delibera n.19/2022, le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte nei limiti e per le motivazioni precisate di seguito. Dalla ulteriore 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 parte resistente, in modo particolare relativamente alla supposta inerzia dell'istante, evidenziando il reclamo fatto pervenire per pec in data 3 maggio 2018, il deposito dell'istanza di conciliazione avvenuto il 12/09/2018 e riferendo di numerose, quanto infruttuose, interlocuzioni con il gestore. La riferita rinuncia dell'istante, avvenuta secondo il gestore in data 02/02/2018 è smentita dal reclamo con diffida e messa in mora inviata con pec in data 3/05/2018, data successiva alla presunta rinuncia. Della stessa, comunque, non vi è alcuna prova, in quanto la rinuncia non è avvenuta nelle forme prescritte dalle C.G.A. ovvero in forma scritta e la stessa è negata dall'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, l'onere della prova del proprio adempimento. Ai fini della concessione degli indennizzi si evidenzia che alla presente controversia non può essere applicata l'esclusione prevista dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons., poiché trattasi di indennizzi dovuti ai sensi dell'art. 4 dell'allegato A della stessa delibera che, all'art 13 al comma 1 testualmente recita "1. Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente." Appare chiaro, dalla lettura combinata dei due articoli, che, in caso di ritardata attivazione, non è applicabile l'art. 14, poiché il gestore è ben conscio degli obblighi contrattualmente assunti. Inoltre si rappresenta che a prescindere dalle valutazioni di cui sopra l'art.14 della Delibera Agcom – Allegato A n.347/18/Cons. è inapplicabile, poiché l'istante poteva avere cognizione del ritardo dell'attivazione solo a partire dal sessantesimo giorno successivo al contratto (23/02/2018) e, quindi, la pec inviata in data 03/05/2018 non sfora i termini (tre mesi) entro cui è necessario presentare il reclamo, a pena di esclusione dagli indennizzi. Ai fini del calcolo, si evidenzia che la "Carta Generale di Contratti Offerta Fibra" prevede che i servizi voce e dati siano attivati entro 60 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, nel caso in specie quindi il dies ad quo deve individuarsi nel 23 febbraio 2018 ( 61° giorno successivo alla stipula del contratto) ed il



dies ad quem nel 12 settembre 2018 (data del deposito della richiesta di conciliazione) in ragione del fatto che l'istante ha tenuto, di seguito, un comportamento omissivo e inerte, tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo. La palese carenza di interesse è poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente.

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 SPA è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi di € 7,50 pro die per complessivi 200 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 febbraio 2018 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) al 12 settembre 2018 (data del deposito della richiesta di conciliazione), per un totale di € 1.500,00;

- 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 aumentata di un terzo ai sensi del comma 2 dell'art.13, poiché la richiesta in fibra ultra larga e quindi € 10,00 pro die per complessivi 200 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 23 febbraio 2018 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) al 12 settembre 2018 (data del deposito della richiesta di conciliazione), per un totale di € 2.000,00;

- 3) L'indennizzo per la mancata risposta al reclamo non è dovuto, in quanto è assorbito dal riconoscimento della domanda principale di cui al punto 1);

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. per tutti i motivi in premessa, la revisione della Delibera del Corecom Campania n.19/2022, relativa all'istante [REDACTED] sulla base del supplemento d'istruttoria svolto dal funzionario Corecom - Dott. ssa [REDACTED] e di analogo nota di Agcom;

2. per i motivi in premessa che qui si intendono confermati la società TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante assegno/bonifico bancario all'istante l'indennizzo complessivo pari ad euro 3.500,00 (tremilacinquecento,00);

3. Ogni ulteriore richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa;

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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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.

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco