



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA N. 19

**XXX XXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GUI4/23494/2018)**

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 18/2 2020;

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. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

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

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" (Co.Re.Com);



VISTA l'istanza di XXX XXX del 27/09/2018 acquisita con protocollo n. del

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza XXXX, nei propri scritti, rappresenta quanto segue. Il 21.03.2018 ha chiesto l'attivazione di una nuova linea chiedendo di attivare immediatamente e di rinunciare alla possibilità di avvalersi del diritto di ripensamento concesso dalla legge per i primi 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto. La linea è stata attivata con notevolissimo ritardo solamente dopo la presentazione del modello GU5 innanzi al Corecom Sicilia. Per sei volte il tecnico si è recato a casa, ma dalla TIM hanno comunicato per 6 volte la cabina errata dove effettuare l'allaccio della nuova linea. L'attivazione è avvenuta il 28.06.2018. In base a tali premesse l'istante ha richiesto nei confronti dell'operatore: 1) indennizzo per ritardo attivazione linea voce + dati dal 21.03.2018 al 28.06.2018 (togliendo i dieci giorni da carta dei servizi il ritardo è di 89 giorni); 2) indennizzo mancata risposta ai reclami 3) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Tim S.p.A., nei propri scritti difensivi asserisce quanto segue. A seguito richiesta di attivazione linea con offerta Fibra, da parte dell'istante, la società convenuta procedeva ad espletare il relativo ordinativo. Tuttavia, alcune difficoltà tecniche non imputabili alla compagnia convenuta, venivano riscontrate nell'espletamento dello stesso. L'ordinativo veniva difatti numerose volte ripetuto ma sempre con esito negativo per KO centrale che impediva la suddetta attivazione entro i termini, avvenuta in data 28.06.18. Da ciò si deduce che, l'oggetto di doglianza è stato determinato da problematiche tecniche non imputabili all'operatore, che ha mostrato di essersi diligentemente attivato per dar seguito alla richiesta di trasloco, inviando tempestivamente dei tecnici sulla zona che, constatando la difficoltà della richiesta, hanno provveduto, peraltro, ad informare adeguatamente l'utente, mettendolo in grado di comprendere la difficoltà dei lavori e delle prolungate tempistiche e pertanto, nessun tipo di responsabilità è ravvisabile in capo alla società convenuta. Ad ogni modo deve rilevarsi che la società convenuta ha provveduto quanto prima ad espletare la richiesta di attivazione, dandovi seguito, con tutte le difficoltà del caso in data 28.06.18. In ogni caso rileva precisare che la società convenuta, per sola correttezza commerciale, ha predisposto un indennizzo pari ad € 100,00 nel rispetto dei principi di proporzionalità ed equità dominanti in materia di indennizzi. L'istante ha replicato alle memorie avversarie dichiarando che "Tim S.p.A. ha ritardato nell'attivazione della linea per cause imputabili solamente alla disorganizzazione della società stessa, in quanto nonostante più e più volte la sottoscritta ha comunicato quale fosse la cabina corretta per l'allaccio (ero a conoscenza di tale dettaglio perchè la precedente linea intestata a mio marito era collocata in tale cabina) puntualmente si recavano in un'altra cabina. Mai una comunicazione da parte di



Tim circa eventuali impedimenti tecnici per l'attivazione della stessa, e tale circostanza è provata dal fatto che Tim S.p.A. non prova in alcun modo di aver effettuato delle comunicazioni circa eventuali impedimenti. Per quanto riguarda le presunte risposte ai reclami, non possono esser considerate tali in quanto sono delle risposte generiche e non vanno a rispondere ai quesiti ed ai reclami inviati, ma semplicemente comunicano di non poter prendere in considerazione il reclamo per mancata attivazione, tra l'altro non si comprende il motivo considerando che la linea non era stata attivata.”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso dall'istruttoria svolta, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento per le motivazioni e nei limiti che seguono. Nel merito l'istante lamenta un ritardo nell'attivazione, dei servizi voce e Fibra, richiesta in data 21.03.2018 ed avvenuta, poi, il 28.06.2018. Preliminarmente occorre precisare che con la Carta dei Servizi, Tim si impegna ad effettuare l'Attivazione della linea telefonica entro 10 giorni solari dalla richiesta e l'Attivazione linea Internet banda ultra larga entro 60 giorni solari dalla richiesta, puntualizzando all'articolo 4, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento che “qualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione”. La TIM precisa inoltre che non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM. Posto quanto sopra e nella considerazione che l'operatore non ha fornito alcuna giustificazione all'inadempimento contrattuale, che possa configurare un caso di “eccezionalità tecnica” e neppure ha dimostrato che la circostanza che ha determinato il ritardo non sia imputabile direttamente alla stessa TIM S.p.A., la richiesta di cui al punto 1) indennizzo per ritardo attivazione linea voce + dati è accolta, pertanto la TIM è tenuta a corrispondere, ai sensi dell'art. 4 comma 1, del Regolamento Indennizzi, all'allegato A alla delibera 347/18/CONS, un indennizzo di euro 667,50 (euro 7,50 per 89 gg) per il servizio voce ed euro 390,00 (euro 10,00 per 39 gg) per il servizio fibra, in applicazione anche dell'art. 13 comma 2, del citato Regolamento, per un importo complessivo di euro 1.057,50 eventualmente al netto di euro 100.00, importo quest'ultimo che l'operatore ha dichiarato di avere già predisposto, ove già effettivamente corrisposto. Riguardo alla richiesta di cui al punto 2) indennizzo mancata risposta ai reclami, nella considerazione che dalla documentazione agli atti risulta che il primo formale reclamo è stato inoltrato via fax dall'istante il 20.04.2018 al quale la TIM con lettera datata 2.05.2018 ha dato una risposta non adeguatamente motivata e priva dell'indicazione degli accertamenti compiuti per esaminare il problema, si ritiene la stessa accoglibile ai sensi dell'art. 12 comma 1, del citato Regolamento, nella misura di euro 97,50 quale indennizzo per 39 giorni di ritardo, calcolati dalla data del reclamo, 20.04.2018, fino al giorno dell'avvenuta attivazione dei servizi, 28/06/2018, dedotti i 30 giorni contrattualmente previsti quale termine massimo per il riscontro ai reclami da parte della TIM. Infine, riguardo alla



richiesta di rimborso delle spese di procedura, in assenza di spese documentate si ritiene equo liquidare l'importo di euro 100,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere le richieste dell'istante, sig.ra Tatano Crocetta nei confronti della Tim S.p.A.

2. la Tim S.p.A. è tenuta a corrispondere, oltre ad euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, anche i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a partire dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:

- a) euro 1.057,50 (millecinquantasette/50) di indennizzo ai sensi degli artt. 4 e 13 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS, eventualmente al netto di euro 100.00 (cento/00), ove già effettivamente corrisposti all'istante da parte della TIM S.p.A.
- b) euro 97,50 (novantasette/50) di indennizzo ai sensi dell'art. 12 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS

3. 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.

4. 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, 18/2/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

I COMPONENTI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Mariano EQUIZZI

Dott. Alfredo RUZZO

Avv. Antonio VECCE