



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

**corecomsicilia**  
Comitato regionale per le comunicazioni

**DELIBERA N. 03/2020**

**XXXX XXXX/ TIM SpA  
(Kena mobile)  
(GU14/42148/2018)**

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 30/01/2020;

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 dell'utente XXXXXXXX, del 08/11/2018 acquisita con protocollo N. 0184911 del 08/11/2018

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La Sig.ra XXXX XXXX di seguito istante o utente, con la presente procedura ha contestato nei confronti della Tim S.p.A. la mancata attivazione di un nuovo impianto telefonico/ADSL-Fibra. In particolare, nell'istanza introduttiva e negli scritti difensivi, l'istante ha dichiarato di aver aderito telefonicamente, nella data del 26/09/2017, ad una proposta di contratto per la fornitura del servizio ADSL/Fibra di Tim. Conseguentemente a ciò, ha dichiarato di aver formulato il recesso dal contratto in itinere con un altro e differente operatore con il quale la linea era attiva e funzionante e con l'aggravio di corrispondere a quest'ultimo la penale di recesso. Nell'immediato la Tim S.p.A., le comunicava che, per dare seguito a quanto richiesto, era necessario l'intervento di un tecnico in loco e la inviata a concordare un appuntamento, al fine di verificare la fattibilità dell'impianto richiesto. Nel proseguo dell'istanza, l'utente ha dichiarato di aver concordato diversi appuntamenti con i tecnici incaricati dalla TIM, molti dei quali sono stati riprogrammati o disattesi. Dopo molti mesi e svariati reclami sporti tramite call-center dell'operatore, un tecnico incaricato dalla società ha effettuato il sopralluogo in loco, ma non è riuscito ad attivare l'utenza telefonica/dati richiesta. Nell'istanza e nei propri scritti l'istante, ha dichiarato di aver atteso ma nel mese di giugno 2018, ha deciso di migrare l'utenza in uso nel frattempo, ad altro operatore. Di fatto la Tim S.p.A. non ha mai attivato il servizio e non ha mai comunicato, nonostante i ripetuti reclami e le richieste di chiarimenti, la motivazione della mancata attivazione del servizio richiesto, né ha comunicato all'istante la presenza di eventuali impedimenti tecnici o amministrativi, o casi di forza maggiore, lasciando la stessa in una condizione di incertezza e di attesa durata quasi un anno. Pertanto ed in ragione di tali premesse l'istante ha richiesto: 1) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio a far data dal 22/09/2017; 2) l'indennizzo la mancata attivazione della fibra; 3) l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi; 4) le spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Tim S.p.A. di seguito Tim, società o operatore, ha depositato nei termini indicati la memoria con l'allegata documentazione, nella quale in sintesi, ed a difesa del proprio operato ha dichiarato quanto segue. In primis, l'operatore ha



evidenziato che da verifiche effettuate negli applicativi in uso a Telecom Italia, risulta che in data 30/08/2017 viene emesso, su richiesta dell'istante, OL di attivazione di un nuovo impianto telefonico. Che a seguito di sopralluogo effettuato dai tecnici Telecom nella residenza di ubicazione della linea telefonica, fu riscontrata l'impossibilità di attivare l'impianto telefonico con la seguente causale " Non è possibile configurare il servizio a causa dell'eccessiva distanza dalla centrale", pertanto è stato emesso l'annullamento dell'ordine di attivazione come da retro cartellino allegato alla memoria, nella data del 10/01/2018, previo avviso telefonico all'istante. Nel proseguo, la società ha evidenziato che l'utente non ha prodotto in atti alcun reclamo scritto e pertinente alla questione, né si è curato di presentare ricorso d'urgenza per l'attivazione del servizio, né risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad un eventuale e/o eventuali reclami telefonici. In ragione di quanto sopra rappresentato, la Tim pertanto ha ritenuto, che non sussista a proprio carico alcun tipo di responsabilità in merito alle doglianze sollevate da parte dell'istante, poiché l'eccezionalità tecnica, riscontrata nell'attivazione di quanto richiesto da quest'ultimo, esclude il diritto dell'utente a richiedere l'indennizzo previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento. Quindi, per quanto argomentato in memoria, la società ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati dall'istante nei propri confronti, poiché infondate sia in fatto che in diritto.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e per quanto discusso in sede di udienza di discussione, le richieste dell'istante possono trovare un parziale accoglimento, per le motivazioni che seguono. Prima di entrare nel merito della questione è giusto evidenziare, per come dichiarato negli scritti e confermato dal delegato dell'istante in udienza, che l'utente nell'attesa del nuovo impianto telefonico richiesto alla società convenuta non è rimasta disservita. Difatti l'utente, nel frattempo che la TIM attivasse la nuova utenza telefonica, nella propria abitazione era servita da un'altra utenza, di altro operatore che poi, ed esattamente nel corso del mese di giugno 2018, per come dalla stessa dichiarato nei propri scritti, ha deciso di migrare ad un altro e diverso operatore. Dalla documentazione in atti depositata è risultato altresì, che l'istante non si è prodiga di reclamare nell'immediato il proprio disservizio. Difatti non risultano inviati alla società convenuta reclami scritti. Invero, in atti risulta depositata una missiva formulata dal legale delegato nella data del 12/03/2018, trasmessa con raccomandata a/r e ricevuta dalla Tim nella data del 21/03/2018, ma che si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria. Né può configurarsi come reclamo verbale quello indicato dall'istante nella data del 26/03/2018, atteso che non riporta il codice dell'addetto del call-center e l'ora di chiamata e pertanto non rientra come tale configurabile, così come previsto dai dettami dell'Autorità. Altresì, non risulta agli atti del Corecom, che l'istante per il lungo lasso di tempo del disservizio patito e di cui si duole, ha chiesto al Corecom l'adozione di un provvedimento d'urgenza nei confronti dell'operatore chiamato in causa. Ed ancora, per la documentazione in atti depositata, è risultato che l'adesione alla proposta non è avvenuta nella data del 26/09/2017 come dichiarato dall'istante, ma nella data del 30/08/2017 come da retro cartellino dell'operatore depositato in atti al fascicolo. In ultimo



è doveroso puntualizzare altresì, che la copia dell'elenco degli appuntamenti concordati con i tecnici della TIM, depositato in atti, riporta come data di ultimo appuntamento concordato, il 30/12/2017 e poi niente altro. Pertanto ed in correlazione di quanto riportato in quest'ultimo elenco sopra richiamato, trova corrispondenza quanto sostenuto e riportato nel retro cartellino della Tim depositato in atti, ovvero del sopralluogo effettuato dai tecnici nella dimora dell'istante, nella data del 04/01/2018 e della chiusura della pratica sui terminali della Tim nella data del 10/01/2018 con la causale " Non è possibile configurare il servizio a causa dell'eccessiva distanza dalla centrale", previa comunicazione telefonica con l'istante. Fatte queste necessari e dovute puntualizzazioni comunque è imputabile alla società resistente una duplice mancanza; non aver attivato l'impianto richiesto e la carenza informativa nei confronti dell'istante. In ragione di quanto sopra ed atteso che la Carta dei Servizi Tim prevede la tempistica dei 50 giorni per l'attivazione dell'impianto richiesto ( ADSL/Fibra) con specifico supporto del tecnico, la società è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 comma 1, ma in modo unitario, nella misura di euro 7,50 pro-die per 82 giorni calcolati dalla data del 20/10/2017 (50 ° giorno seguente entro il quale l'operatore doveva attivare l'utenza) alla data del 10/01/2018 ( data di chiusura della pratica sui terminali della Tim con la causale annullamento), per un importo complessivo di euro 615,00 (seicentoquindici/00); in accoglimento alla richiesta di cui al punto 1). Non trova accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che, la stessa risulta già soddisfatta dall'indennizzo di cui sopra. Mentre, nel caso in esame e per quanto sopra in premessa evidenziato, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'art. 4 comma 2 del Regolamento degli indennizzi, secondo il quale " ai fini del comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrative". Si deve rilevare che, a parte i vari appuntamenti tra l'altro alcuni dei quali disattesi, la società resistente, a parte la comunicazione telefonica della non fattibilità di quanto richiesto dall'istante, avvenuta nella data del 10/01/2018, non ha documentato in atti, di aver informato l'istante richiedente. Pertanto ed in ragione di quanto sopra evidenziato, si deve rilevare, anche in questo caso, che il periodo di riferimento è circoscritto dalla data del 20/10/2017 alla data del 10/01/2018 (informativa data e annullamento dell'ordine) per giorni 82. Considerato quanto sopra, la Tim è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art. 4, comma 2, nella misura di euro 7,50 al di per giorni 82, per la complessiva somma di euro 615,00 (seicentoquindici/00) in accoglimento alla richiesta di cui al punto 3). Infine, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 4), ed appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che la stessa, per ambedue le procedure si è avvalso del delegato di propria fiducia.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**



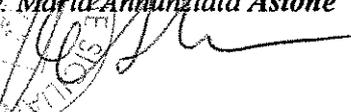
- 1) Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra XXXX XXXX nei confronti della TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa. La società TIM S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo: - euro 615,00 ( seicentoquindici/00) quale indennizzo per la mancata attivazione del servizio; - euro 615,00 (seicentoquindici/00) quale indennizzo per la mancanza degli oneri informativi.
- 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 notifica dello stesso.

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

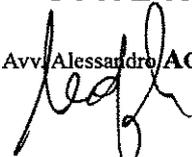
Palermo, 20/01/2020

IL PRESIDENTE  
*Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone*



I COMPONENTI

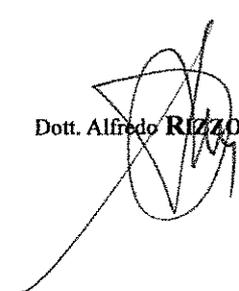
Avv. Alessandro AGUECI



Avv. Mariano EQUIZZI



Dott. Alfredo RIZZO



Avv. Antonio VECCE

