

**DELIBERA n°\_3\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/384552/2021)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 20/01/2022;

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 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. 353/19/CONS;

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" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

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

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza della ditta individuale, XXXX XXXX del 27/01/2021 acquisita con protocollo n. 0043770 del 27/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La sig.ra XXXX XXXX intestataria dell'omonima ditta individuale (partita iva XXXXXXXXX), di seguito solo istante e/o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile) di seguito per brevità solo società e/o operatore o TIM, la mancata attivazione della linea nonché la mancata risposta al reclamo. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- già cliente H3G per le numerazioni mobili XXXXXXXXX – XXXXXXXXX - XXXXXXXXX, in data 05/02/2020 ha aderito all'offerta "Tim Star & Go – Fisso" di TIM, per l'attivazione di una linea fissa e contestuale migrazione delle utenze mobili;

- di aver ricevuto le tre sim, ma di non aver avuto attivata l'utenza fissa;

- di aver reclamato la mancata attivazione della linea tramite il servizio clienti, ma di non aver ricevuto alcuna risposta;

- dopo aver effettuato ulteriori reclami e data la mancata attivazione della linea richiesta, in data 17/04/2020 ha migrato le sim verso altro operatore telefonico;

- in data 11/06/2020 di aver formulato un reclamo scritto per la mancata attivazione della linea richiesta e contestualmente ha formulato il recesso dal contratto;

- dopo la migrazione delle utenze mobili di aver ricevuto la fattura n. 7X01720596 emessa in data 15/05/20 di euro 305,12 con addebitati i costi di recesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

1) l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e internet;

- 2) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 3) annullamento delle morosità pendenti;
- 4) rimborso delle spese di procedura.

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

La società TIM SpA (Kena mobile), ha prodotto in modo tardivo la memoria con contestuale deposito in modo tardivo, della documentazione ad essa allegata

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce delle risultanze istruttorie, per quanto in atti documentato, le richieste della parte istante possono trovare un parziale accoglimento, nei modi e nei limiti di seguito meglio evidenziati. In via preliminare si dichiara l'irricevibilità della memoria e dell'allegata documentazione prodotta dalla TIM nonché delle repliche prodotte dall'utente, poiché depositate in atti al fascicolo oltre i termini indicati nella nota di avvio del procedimento prot. n. 0044992 del 27/01/2021. Sul punto si significa che l'art.16 comma 2, allegato A alla delibera n.353/19/CONS, testualmente riporta ... "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica". Atteso che la nota di avvio del procedimento riporta la data del 27/01/2021 l'operatore pertanto doveva produrre le memorie nel termine ultimo del 13/03/2021 e le repliche dell'istante dovevano essere prodotte nel termine ultimo del 02/04/2021 mentre il deposito delle stesse è avvenuto rispettivamente in data 06/05/2021 da parte della TIM e da parte dell'utente nella postuma data del 25/05/2021. In ragione di quanto sopra esposto, come da consolidato orientamento giurisprudenziale, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio sia l'Autorità che i Corecom (ex multis, dell'Agcom ed dei Corecom come in ultimo le recenti delibere n. 163/2019 e n. 115/2000 del Corecom Emilia Romagna) hanno più volte chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. Pertanto, le dichiarazioni di parte istante in questa sede, restano incontestate atteso che nessuna difesa risulta svolta dalla società TIM. Premesso quanto sopra, dalla disanima della documentazione deposita in atti al fascicolo da parte dell'utente, già in sede di proposizione della presente istanza, è risultato quanto segue. In data 05/02/2020 l'istante ha sottoscritto un contratto business per le utenze mobili XXXXXXXXX e XXXXXXXXX

con abbinata l'offerta "PROMO MNP TIM START VIP". Nella successiva data del 05/03/2020, il medesimo, ha sottoscritto un contratto business con MNP per la sim XXXXXXXXX con abbinata l'offerta TIM START & GO-MOBILE e contestualmente ha chiesto l'attivazione di una nuova linea business con abbinata l'offerta TIM START & GO-FISSO, per i servizi voce e internet in fibra. In considerazione della documentazione probante di cui sopra, ed attesa la mancata costituzione dell'operatore per le motivazioni sopra esposte, è risultato indubbio che l'istante ha chiesto alla TIM una nuova linea business con abbinati i servizi voce e internet. Sempre agli atti del fascicolo è risultato altresì, che l'utente con missiva datata 11/06/2020 ha lamentato alla TIM, tra l'altro, la mancata attivazione dell'utenza e nel contempo ha comunicato all'operatore la volontà di voler recedere dal contratto sottoscritto proprio a causa della mancata attivazione della nuova linea richiesta. Ciò premesso, si deve evidenziare che in merito alla mancata attivazione dell'offerta sottoscritta, oggetto di contestazione, l'articolo 5, comma 1, delle Condizioni generali di contratto offerta "Fibra" di TIM prevede che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica "ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il servizio dandone apposita comunicazione al cliente ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione". Pertanto, nel caso di specie, a fronte della richiesta dell'istante di adesione contrattuale datata 5 marzo 2020 la società TIM S.p.A. non solum non ha rispettato la tempistica massima del 4 maggio 2020 prevista per l'attivazione, sed etiam non ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione della linea telefonica, né ha prodotto al riguardo idoneo rapporto di installazione e/o configurazione. Difatti, la società in causa avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. In ragione di quanto sopra, nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto 1) può ritenersi accoglibile, atteso che all'esito dell'istruttoria è emerso il lamentato disservizio inerente a entrambi i servizi (voce e dati) segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dalla data del 4 maggio 2020 (dies a quo, coincidente con la tempistica massima del servizio in tecnologia Fibra) alla data del 11/06/2020 (data in cui l'utente ha manifestato la volontà di recesso dal contratto), per il numero complessivo di giorni 38. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"; parametro che però va computato in misura pari al doppio e con aumento di un terzo per la sola componente dati, secondo quanto previsto dall'articolo 13, commi 2 e 3, dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS - Regolamento sugli indennizzi. In ragione di quanto sopra, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 570,00 per il servizio voce ed euro 760,00 per il servizio internet. Altresì,

la TIM è tenuta allo storno delle eventuali fatture emesse, ed allo stato non depositate, per il contratto business inerente la linea fissa. Parimenti, risulta accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo e di cui al punto 2) atteso che, per le motivazioni di cui in premessa, l'operatore non ha dato evidenza documentale di riscontro. Per il calcolo temporale di riferimento viene considerato quale dies a quo la data del 11/07/2020, giorno entro cui il gestore come da Carta dei Servizi (30 giorni) avrebbe dovuto evadere il reclamo dell'istante datato 11/06/2020, e quale dies ad quem la data del 10/11/2020, ovvero il giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione, primo confronto tra la parti e ciò in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS, per complessivi 122 giorni. In conseguenza di quanto sopra, ed atteso il lungo lasso di tempo intercorso tra la preposizione del reclamo ed il primo confronto tra le parti, la TIM è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'art.12 comma 1 e 2, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella misura massima di euro 300.00 (trecento/00). Nel proseguo ed in riferimento alla richiesta di annullamento delle morosità pendenti e di cui al punto 3) si significa quanto segue. L'istante in atti al fascicolo ha depositata la fattura n. 7X01720586 emessa il 15/05/2020 dalla TIM per le due sim XXXXXXXXX e XXXXXXXXX, utenze mobili che per stessa dichiarazione resa dello stesso, in data 17/04/2020 ha migrato verso altro operatore. Fattura i cui esosi costi sono stati contestati dall'utente con missiva del 11/06/2020 e di cui sopra si è già argomentato. Orbene, dalla disanima del contratto business sottoscritto dall'istante ed agli atti depositato, è risultata la mancata indicazione nello stesso sia temporale che analitica, degli eventuali costi di recesso dovuti dall'istante una qualvolta lo stesso decideva di recedere anticipatamente dal contratto de quo. In ragione di tale mancanza la TIM è tenuta nella fattura n. 7X01720586 pari ad euro 305,12, a stornare i soli importi addebitati quale corrispettivo di recesso + IVA, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 3). In considerazione di quanto sopra, l'operatore è tenuta al ricalcolo ed alla regolarizzazione della situazione contabile/amministrativa riferita all'istante, nonché al ritiro a proprie cure e spese, dell'eventuale pratica di recupero crediti. Si significa che per la numerazione mobile XXXXXXXXX non risulta agli atti depositata, alcuna fattura. Infine, non può essere accolta la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto 4) considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (ex multis, delibere Agcom n. 223/20/CIR, n. 220/20/CIR, n. 208/20/CIR, n. 231/20/CIR e n. 332/20/CIR).

## **DELIBERA**

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra XXXX XXXX intestataria dell'omonima ditta individuale (partita iva XXXXXXXXX), nei confronti della società TIM SpA (Kena mobile), nei termini e per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta a corrispondere all'istante, nel termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, e secondo la modalità indicata in istanza, i seguenti importi:

- euro 1.330,00 (milletrecentotrenta/00) quale indennizzo per la mancata attivazione della linea;

- euro 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. La società TIM SpA (Kena mobile) è tenuta a stornare le eventuali fatture emesse, per il contratto business inerente la linea fissa. Altresì è tenuta a stornare nella fattura n. 7X01720586 del 15/05/2020, le sole somme addebitate per i costi di recesso + IVA, con conseguenziale ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile /amministrativa riferita all'istante, nonché al ritiro, a proprie cure e spese, dell'eventuale pratica di recupero crediti.

4. Di rigettare le ulteriori richieste.

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.

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 20/01/2022*

IL PRESIDENTE

