

DELIBERA N. 11/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/04/2021;

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;

VISTA l’istanza di  acquisita con protocollo n. 0019587 del 17/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento – Istruttore Dott.ssa Fragna Marianna;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

PER LA UTENZA 0823 742252 IN DATA 31.01.2017 E' STATO CHIESTO A TIM VIA FILO E VIA PEC DI ATTIVARE UTENZA TELEFONICA E DATI (FIBRA) IN MONDRAGONE (CE) SULLA S.S. DOMITIANA N. 603. LO SCRIVENTE HA DOVUTO SOLLECITARE, ANCHE A LIVELLO DIREZIONALE, LA TIM PER BENEFICIARE DI UN DOVEROSO SERVIZIO. LA LINEA E' STATA ATTIVATA



SOLO IL 12.05.2017. IN DATA 11/09/2018 PRESSO IL CORECOM NON SI E' GIUNTI AD UN ACCORDO. IN DATA 17/09/2018 E' STATO PRESENTATO MODELLO GU14 CARICATO NELLA SEZIONE CONCILIAZIONE. - Richieste: INDENNIZZO € 4.000,00 PER TARDIVA ATTIVAZIONE INDENNIZZO € 100,00 PER MANCATO RISCONTRO AI RECLAMI - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 4100.0

2. La posizione dell'operatore

In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia che in data 13.03.17 viene emesso OL di attivazione della linea in contestazione con l'offerta TuttoFibra, espletato in data 12.05.17. Non si riscontrano, pertanto, ritardi nell'attivazione dell'utenza in contestazione, in quanto risulta attivata secondo i tempi previsti dalle condizioni contrattuali Fibra. Infatti l'art. 5. Comma 1 delle Condizioni contrattuali Fibra stabilisce che: "il servizio è attivato da Telecom entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto".

3. Motivazione della decisione

La Responsabile del procedimento Dott.ssa Fragna Marianna motiva come segue: l'istante con l'allegata nota - prot. 0019587 alle pag. 10 e 11 prova che la richiesta di attivazione del servizio è avvenuta in data 31/01/2017, mentre nessun allegato della TIM spa prova il contrario in merito alla citata nota. Non sono invece provati dall'istante i reclami non riscontrati. Si precisa che trattasi di utenza Affari. Per quanto asserito, si accoglie parzialmente la richiesta dell'istante per la parte relativa a n. 41 giorni di ritardata attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 4 e 13 della Delibera Agcom n. 347/18/Cons. ed è pari a n. 41 giorni di ritardo per € 15,00 = € 615 per il servizio voce e n. 41 giorni per € 20 = € 820 per il servizio dati in banda ultra larga. Si dichiara di non accogliere le richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto non risulta dimostrato dall'istante.

DELIBERA

Articolo 1

1. Per tutte le motivazioni in premessa la Tim Spa è tenuta a versare **la somma totale di € 1435,00 (millequattrocentotrentacinque,00)** entro 120 giorni dalla data della notifica della presente Delibera mediante bonifico bancario sul conto corrente intestato all'istante indicato nella piattaforma Conciliaweb.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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 atto.

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

IL PRESIDENTE

Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE
Dott. Alfredo Aurilio