

**DELIBERA n°\_108\_**

**XXXX XXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/316723/2020)**

### **IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 28/10/2021;

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. 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 di XXXX XXXX del 14/08/2020 acquisita con protocollo n. 0344105 del 14/08/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, la società XXXX XXXX, lamenta il fatto di aver stipulato un contratto di fornitura linea voce e dati (Fibra Professional BMG 256k 1000/500 + 8 IP statici) in data 25/11/2019 e che alla data odierna, la stessa, non risulta attiva all'utente, non essendo stata installata nessuna presa principale presso l'utenza e ricevuto nessun prodotto in noleggio (Router), come addebitato in fattura. Successivamente alle segnalazioni, la TIM s.p.a. ha comunicato con mail del 15/05/2020 che la linea risulta attiva dal 16/03/2020, con richiesta del 03/03/2020. Tali date corrisponderebbero neanche con la data di stipula del contratto, fermo restando che, alla data odierna, componendo il numero telefonico dell'utenza, risponde la voce registrata che recita "il numero chiamato non è attivo o è inesistente". Le richieste avanzate ad oggi, per i fatti descritti riguardano: 1) Rescissione immediata del contratto in essere, senza nessun costo a carico dello scrivente, in quanto l'utenza non è mai stata attivata; 2) Storno con nota di credito della fattura n° 8V00169713 del 06/04/2020 e n° 8V00248467 del 05/06/2020 ed eventuali successive; 3) Riconoscimento di equo indennizzo per il mancato riscontro ai reclami tramite operatore telefonico, e per le risposte lacunose, sommarie, inesatte e frasi stereotipate ricevute; 4) Riconoscimento di un giusto ed equo indennizzo come stabilito dalla Carta dei servizi TIM Business, per il ritardo nell'attivazione della linea voce e dati; 5) Riconoscimento di equo indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori, quali TIM SAFE WEB PREMIUM e n° 8 IP statici; -6) Spese per la procedura, quantificabili in € 250,00. Il tutto viene quantificato in una somma pari ad euro 12250.0-

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

In riferimento alla presente istanza di definizione, le memorie del gestore, narrano che, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, viene rilevato che la linea telefonica XXXX XXXX risulta attivata in data 16.03.2020, con OL di attivazione del 03.12.2019. Si precisa che il collegamento richiesto, era particolarmente complesso e la sua realizzazione ha impiegato tempi maggiori rispetto all'attivazione di

una normale utenza telefonica, come indicato anche dalla carta dei servizi Telecom Italia che, testualmente recita : “L’attivazione della linea telefonica avverrà in un tempo massimo di 10 giorni, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica”. A partire dal 16.03.2020, l’utenza nei sistemi risulta perfettamente funzionante sino al 30.05.2020 data di cessazione della stessa effettuata su richiesta dell’utente. Appare evidente che le doglianze dell’istante risultano essere infondate, in quanto non è presente nessun tipo di reclamo in merito alla mancata attivazione della linea telefonica. Infatti dalla documentazione in atti, non appare l’esistenza di reclami scritti indirizzati all’operatore concernente i disservizi de quo. 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. 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”. In merito si rileva, altresì, 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. In Paci è presente una morosità di € 902,24. Le memorie difensive della Telecom Italia spa, proseguono evidenziando che non è possibile imputare alla società convenuta nessun tipo di responsabilità e che appare invece discutibile il comportamenti dell’utente, il quale omettendo il pagamento dei conti telefonici, è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, in quanto il rapporto d’utenza telefonica si fonda sullo scambio di due ordini di prestazioni: da una parte vi è la prestazione del gestore del servizio, diretta alla somministrazione continuativa di quanto richiesto, dall’altra l’obbligazione dell’utente al pagamento delle utilità godute. Alla luce di quanto esposto, conclude lo stesso gestore telefonico, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Tele-com Italia S.p.A., pertanto, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

### 3. Motivazione della decisione

In merito a quanto in oggetto, si rileva che l'istante non ha fornito gli appositi riscontri documentali rispetto a quanto lamentato, nella fattispecie, i reclami inoltrati al gestore in merito alla mancata o ritardata attivazione della linea richiesta. Da quanto asserito nell'istanza, tali reclami, sono stati fatti telefonicamente ed attraverso un agente di vendita, ma in ambedue i casi non risultano indicati i termini di riferimento ( ad esempio le date circostanziate) nè le missive eventualmente inoltrate. Al pari, lo stesso istante, non si è avvalso della possibilità di attivare un provvedimento di urgenza ( GU5 ) mediante il Corecom, che gli avrebbe garantito una procedura di risoluzione più rapida dei disservizi, o, quanto meno, l'acquisizione di notizie più certe, sullo stato della lavorazione del guasto. Piuttosto, sembrerebbe, che abbia atteso sino al maggio del 2020, l'attivazione richiesta, per poi reclamare e pretendere il recesso dal contratto, così come da nota allegata, nella fascicolazione documentale presente in piattaforma. Di contro, il gestore ammette di avere attivato la linea oggetto di contestazione soltanto il 16 marzo e cioè circa 4 mesi dopo il contratto stipulato. Di tale ritardo il gestore non dà prova documentale di avere informato il cliente in alcun modo e lo motiva, quest'oggi, con imprecisate difficoltà tecniche, incontrate durante la lavorazione. A detta dello stesso gestore, quindi, la linea ha poi funzionato per circa due mesi ed è stata fruita sino al maggio del 2020, momento in cui il contratto è stato rescisso a seguito di disdetta del cliente. Anche in questo caso, manca però, a supporto della tesi difensiva, il riscontro che, per almeno due mesi circa, la linea abbia funzionato, cosa verificabile attraverso l'eventuale produzione in questa sede, del traffico telefonico sulla linea stessa. In ragione di quanto ricostruito, sembrerebbe che le responsabilità e le ragioni dell'una e dell'altra parte in causa, si equivalgano e diano luogo ad una soluzione di compromesso, che tenga conto dei fatti comprovabili. A fonte delle richieste dell'istante, si ritiene che siano plausibili quelle relative allo storno delle fatture inevase, per un ammontare indicato pari a 902,34 e ciò in quanto non è provato il fatto che la linea, effettivamente, sia stata resa fruibile per il periodo marzo/maggio 2020. Circostanza infatti contestata dall'utente. Per ciò che attiene l'indennizzo richiesto relativamente al ritardo o alla mancata attivazione della linea, esso è riconosciuto nella misura del 50% di quanto spettante, avuto riguardo si al periodo di attesa, calcolato in circa 120 gg, considerando la data di eventuale risoluzione, indicata dal gestore, ma tendendo però presente, l'inerzia con la quale il cliente, ha passivamente atteso la stessa risoluzione del problema. Pertanto, il calcolo va operato in ragione di 120 gg. moltiplicato 15,00 euro ( indennizzo ai sensi dell'art. 4 dell' allegato A alla delibera 347/18/Cons combinato con l'art 13 comma 2) per una somma complessiva di euro 1800,00, a cui aggiungere un forfettario di 200,00 euro per la mancata attivazione dei servizi accessori indicati in istanza. Tale importo dimezzato del 50% , determina una attribuzione per l'istante di euro 1.000,00. Non vengono invece riconosciuti sia l'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, in quanto (come anzidetto) non ne viene comprovato l'inoltro, sia le richieste spese di procedura, in quanto nell'evidenziare che il procedimento è di natura totalmente gratuita ed attivabile in via telematica, si significa che in ogni caso le stesse richieste, non sono motivate ed accompagnate da alcuna documentazione giustificativa e fiscalmente valida. Altre

eventuali pretese risarcitorie, considerata l'elevata somma richiesta dall'istante in fase di inoltro dell'istanza, non sono tenute in considerazione in ragione del fatto che sfocerebbero in una eventuale valutazione del danno, che non può essere oggetto di valutazione da parte di questo Corecom, così come espressamente previsto nel Regolamento attuativo delle controversie telefoniche.

## **DELIBERA**

1. Avuto riguardo all'istanza di definizione inoltrata dalla XXXX XXXX nei confronti della Telecom Italia spa, per le motivazioni espresse in precedenza, le richieste vengono parzialmente accolte nella misura che il predetto gestore teleconico - Telecom Italia Spa - operi lo storno della morosità presente nei sistemi di gestione contabile relativamente ai servizi oggetto di odienza contestazione e proceda al contempo a ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti, senza oneri aggiuntivi per lo stesso istante. Inoltre, la Telecom Italia spa, riconoscerà un indennizzo complessivo in favore della predetta XXXX XXXX di euro 1000,00 complessivi, per come spiegato in precedenza. Tale pagamento andrà operato entro il termine di 60 gg, dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante un bonifico bancario sulle coordinate indicate in piattaforma Iban. ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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 28/10/2021*

IL PRESIDENTE

