

DELIBERA N. 21/2021

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/04/2021;

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;

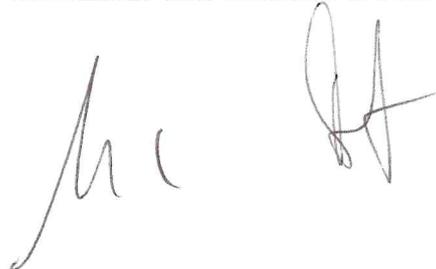
VISTA l’istanza di  il 13/04/2019 acquisita con protocollo n. 0164862 del 13/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Richiesta indennizzo per il n.  per attivazione senza consenso del servizio di segreteria telefonica. Richiesta indennizzo per il n.  per attivazione piano tariffario non richiesto, nonché attivazione non richiesta del servizio Sos. Mancata risposta ai reclami.



2. La posizione dell'operatore

Nulla è dovuto, in quanto le attivazioni sono state tutte regolarmente richieste dall'istante.

3. Motivazione della decisione

In riscontro a quanto depositato da entrambe le parti, bisogna fare una distinzione tra le due utenze telefoniche, per meglio comprendere le posizioni. Per l'utenza n. [REDACTED] nulla è dovuto in quanto entro i termini stabiliti, è lo stesso utente che sceglie volontariamente di cambiare il piano tariffario in quello di TIM BASE, dopo le preventive comunicazioni dell'operatore TIM Spa. Inoltre, la richiesta di indennizzo sul Servizio SOS, risulta anch'esso infondato, dato che per attivarlo è necessario un'esplicita richiesta dell'utente, richiesta avvenuta in data 19.09.2017. Per quanto riguarda l'indennizzo richiesto sul servizio di segreteria telefonica attivata senza consenso sul n. [REDACTED] seppur vero che nelle memorie difensive di TIM Spa non è scritto alcunché, è doveroso segnalare che le informazioni dell'utente sono molto generiche, anche in fase di richiesta di integrazione istruttoria, dove sulla questione si chiedevano chiarimenti, risultanti di seguito prive di indicazioni temporali. Nello specifico, non sono stati indicati il numero di giorni in cui la lamentata attivazione senza consenso è stata perpetrata. Per quel che concerne invece la richiesta di indennizzo alla mancata risposta al reclamo del 27 ottobre 2016 sui disservizi all'utenza n. [REDACTED] effettivamente si registra una tardiva risposta, avvenuta, come riscontrato anche dagli atti difensivi di TIM Spa, solo in data 12 marzo 2017 e precisamente di 91gg (al netto dei complessivi 136 gg - 45gg), pertanto si riconosce un importo di € 227,50 (€ 2,50 x 91gg) come disposto dall'art. 12 comma 1 della delibera AGCOM n. 347/18/Cons. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo al reclamo del 13 ottobre 2018, relativo a disservizi sull'utenza n. [REDACTED] effettivamente si riscontra una totale mancanza alla risposta da parte di TIM Spa, pertanto si riconosce un importo di € 300,00 massimo editale previsto, così come disposto dall'art. 12 comma 1 della delibera AGCOM n. 347/18/Cons. Per gli altri reclami depositati, oltre ad essere riconducibili agli stessi disservizi, non è stato depositato alcuna ricevuta/invio mail/ pec/ fax o quant'altro che ne attestino l'invio o la ricezione. Per quanto summenzionato ed articolato, la TIM Spa è tenuta a corrispondere un importo complessivo di € 527,50;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Operatore Tim Spa, in parziale accoglimento dell'istanza del 13/04/2019, per tutte le motivazioni in premessa, è tenuta a corrispondere all'istante entro 120 giorni dalla notifica del presente atto mediante bonifico sul c/c dell'istante indicato in piattaforma Conciliaweb i seguenti importi a decorrere dalla data di presentazione



dell'istanza: a). € 227,50 a norma dell'art. 12, comma 1 della delibera 347/18/Cons, così calcolati € 2,50 x 91 gg di disservizio e b) € 300,00, a norma dell'art. 12, Comma 1 della delibera 347/18/Cons. per mancata risposta al reclamo **per un importo complessivo di euro 527,50.**

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.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

VISTO: IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio