



DELIBERA N. 49/2021

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/06/2021;

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 modificata 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 l’istanza di [REDACTED] del 26/04/2020 acquisita con protocollo n. 0180565 del 26/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante è cliente Telecom Italia da diversi anni con l’utenza [REDACTED] come dimostrano le fatture allegate nel fascicolo documentale, il 05/09/2017 ha richiesto il passaggio in fibra. Successivamente e per circa due anni assume di aver fatto decine di telefonate ed inviato numerosi reclami scritti a mezzo FAX E PEC, 18/10/2017, 04/11/2017, 20/11/2017, 24/12/2017. Ha dichiarato che la trasformazione definitiva in fibra è avvenuta solo il 09 gennaio 2019, oltre due anni dopo la prima richiesta. Richiede indennizzo: indennizzo per ritardata attivazione / trasformazione di un servizio da

analogico/ISDN a fibra telefono dal 05/09/2017 al 09/01/2019 indennizzo per ritardata attivazione / trasformazione di un servizio da analogico/ISDN a fibra dati dal 05/09/2017 al 09/01/2019; indennizzo per mancata risposta al reclamo del 18/10/2017; indennizzo per gestione pratica.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memorie depositate oltre il termine concesso, contesta quanto richiesto da parte istante chiedendo il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

Allo stato non è possibile tener conto delle eccezioni sollevate dall'operatore nelle sue memorie, perché depositate oltre il termine concesso. Tuttavia, anche in sede di udienza istruttoria le posizioni delle parti sono apparse molto distanti e pertanto non è stato possibile redigere verbale di accordo. Nel caso in esame trattasi di ritardata attivazione di servizi accessori di utenza affari, cioè di servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto a quelli di accesso alla rete di comunicazione. In tal caso si applica l'art 6, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, che a sua volta richiama l'art 4, comma 3, in combinato disposto con l'art.13,comma 3 e, quindi, statuendo che va applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun dei due servizi accessori. Alla luce di tanto l'operatore è tenuto a versare alla parte istante l'importo onnicomprensivo di € 300,00 x 2 servizi accessori x 2 (utenza affari) per un totale 1200,00 (milleduecento,00), trattandosi di periodo oltre il termine - limite previsto dall'art. 4, comma 3. Si rileva, inoltre, che le altre richieste non sono accoglibili, in quanto la mancata risposta al reclamo è assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale, mentre l'indennizzo per la gestione della pratica non è accoglibile, perché la procedura è completamente gratuita e la nomina di un legale è solo facoltativa.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore TIM Spa (Kena mobile) è tenuto a corrispondere per i motivi in premessa l'importo onnicomprensivo di € 1.200,00 (milleduecento) all'istante Società, per il ritardo di attivazione di n. due servizi accessori di utenza affari, mediante bonifico o assegno sul c/c indicato dalla parte istante nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla notifica del presente atto, ai sensi e per gli effetti degli artt. 6, comma 4 e 13,comma 3 della delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons. in tema di indennizzi.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio