



DELIBERA N. 51/2021



## 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  del 21/10/2020 acquisita con protocollo n. 0434842 del 21/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell’istante

In data 15.05.2018, la società Istante ha stipulato con la Telecom Italia S.p.A. un contratto per l’attivazione di nuova linea telefonica aziendale fissa in riferimento all’immobile ubicato in Nola (NA), alla Via Marche, 28, in cui è collocata la propria sede legale, contestualmente aderendo all’Offerta “TuttoFibra”, comprensiva di servizio internet “Fibra” senza alcuna limitazione nonché chiamate verso rete fissa e cellulari nazionali illimitate; con lo stesso contratto, inoltre, la società Dascoli Costruzioni Cinque



Stelle S.r.l. ha chiesto al richiamato operatore il rilascio di una nuova SIM (di 5GB), cui è stato attribuito il nr. [REDACTED] per la quale ha aderito alla promozione “Promo linea Mobile”. Per tutti i servizi sopra enucleati le parti hanno pattuito, quindi, il versamento di un corrispettivo mensile di importo pari ad €40,00, di cui €30,00 per l’Offerta “TuttoFibra” in riferimento alla linea fissa aziendale ed €10,00 per l’opzione mobile “Promo linea Mobile”. Tuttavia, nei giorni seguenti alla conclusione del suddetto contratto, mentre la SIM veniva consegnata all’utente e attivata entro i tempi contrattualmente stabiliti, l’attivazione della linea fissa subiva, al contrario, una brusca battuta d’arresto per cui la società Istante contattava a più riprese gli operatori del call center della Telecom i quali dichiaravano che necessitava ulteriore tempo per procedere alla messa in funzione della nuova linea telefonica, fornendo nell’occasione risposte meramente evasive. Ad ogni modo, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del contratto, nonostante reiterati solleciti avanzati da parte della società [REDACTED] in assenza di qualsivoglia comunicazione resa alla medesima nel rispetto degli oneri informativi, la convenuta società - del tutto immotivatamente - non ha ancora provveduto all’attivazione della suddetta utenza telefonica fissa. A tal proposito, si segnala che, tutt’oggi, la società Istante non può godere, in riferimento alla propria sede legale, di alcun accesso alla rete internet né ha potuto beneficiare del servizio di fonia come contemplato nell’Offerta siglata in abbonamento. Inutile rappresentare che il grave e persistente inadempimento contrattuale dell’operatore ha arrecato un’inevitabile pregiudizio alla [REDACTED], la quale è rimasta totalmente priva di una linea telefonica aziendale fissa, compromettendo, di conseguenza il rapporto con clienti e fornitori nonché screditandone in assoluto l’immagine e la reputazione commerciale con decise ripercussioni per il volume d’affari dell’Istante. La società Istante ha diritto e chiede: 1) E.15,00 (7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell’attivazione (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio FONIA dal 15.05.2018 e sino all’attivazione/definizione della controversia; 2) E.20,00 [(E.7,50 + 1/3 banda ultra-larga) x 2 business] per ogni giorno di ritardo nell’attivazione (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio INTERNET FIBRA dal 15.05.2018 e sino all’attivazione/definizione della controversia; 3) E.2,50 per ogni giorno di mancata/ritardata risposta al reclamo; 4) Salvo il maggior danno da richiedere dinanzi all’Autorità Giudiziaria.

## 2. La posizione dell’operatore

L’operatore ha depositato memoria difensiva e documentazione ad essa allegata oltre i termini di 45 giorni dalla comunicazione dell’avvio del procedimento previsti a pena di irricevibilità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 16, 2° comma, della delibera n.353/19/CONS. Più precisamente la comunicazione di avvio del procedimento è avvenuta nel caso di specie in data 08.03.2021 e la memoria difensiva doveva essere depositata entro e non oltre il 22.04.2021 o al massimo entro il termine del 12.05.2021 previsto per il deposito delle memorie di replica. Pertanto la memoria e la documentazione allegata si ha per non depositata.



### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva come, 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, 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 dei cui all'art. 1218 c.c.. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al numero 1 può essere accolta riconoscendo un indennizzo pari ad euro 1005,00 così calcolati: € 15,00 (7,50 x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio FONIA dal 25.05.2018 (considerando il termine di giorni 10 che l'operatore ha per attivare la telefonia fissa) e sino alla data del 31.07.2018, data in cui è stato presentato l'unico reclamo documentato dalla parte istante, per un totale di 67 giorni. Invero la società istante lamenta che a tutt'oggi l'attivazione della linea telefonica fissa non è avvenuta ma non fornisce prova di tale assunto, essendo inverosimile che la società, rimasta senza linea telefonica, non inoltri vari reclami. Del resto, se è vero che l'operatore deve attivarsi per eliminare il disservizio è anche vero che lo stesso deve essere messo a conoscenza della persistenza del disservizio e, nel caso di specie, della mancata attivazione della linea telefonica. La richiesta di cui al n.2 può essere accolta riconoscendo un indennizzo di € 940,00 così calcolati: € 20,00 (7,50 + 1/3 banda ultra larga x 2 business) per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio INTERNET FIBRA dal 14.06.2018 (considerando il termine di giorni 30 che l'operatore ha per attivare la linea internet secondo la carta dei servizi) e sino alla data del 31.07.2018, data in cui è stato presentato l'unico reclamo documentato dalla parte istante, per un totale di 47 giorni, per le stesse motivazioni sopra riportate. La richiesta di cui al punto 3) relativa alla mancata risposta al reclamo non è accoglibile, in quanto è assorbita dal riconoscimento degli indennizzi principali.

## DELIBERA

### Articolo 1

1. La società Telecom Italia S.p.A (Kena mobile) è tenuta a pagare per i motivi in premessa in favore dell'istante - utenza Affari - i seguenti importi entro 120 gg. dalla notifica del presente provvedimento mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale: I) Euro 1005,00 (millecinque euro/ 00) a titolo di



indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio voce per gg. 67, ex art. 4 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS; II). EURO 940,00 (novecento quaranta euro/00) a titolo di indennizzo per mancata/ritardata attivazione del servizio internet fibra per gg. 47, ex art. 4 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per i motivi in premessa.

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 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