

DELIBERA N. 43/2021

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;

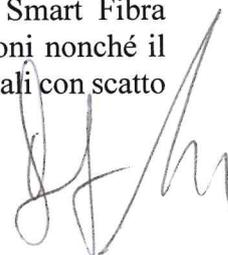
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/01/2019 acquisita con protocollo n. 0019600 del 17/01/2019, delegato Elio Esposito;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente ha presentato istanza di definizione in seguito al tentativo di conciliazione negativo espedito con n. UG/69893/2019. L’utente ha stipulato con l’operatore Tim S.p.A. un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all’immobile di cui la stessa dispone sito in [REDACTED] n. 411, contestualmente chiede di aderire all’Offerta denominata “Tim Smart Fibra Special”, comprensiva di servizio internet “Smart Fibra +” senza limitazioni nonché il servizio accessorio “Tim Vision”, chiamate verso rete fissa e cellulari nazionali con scatto





alla risposta, il tutto per il complessivo importo mensile di € 25,90 che prevedeva il contributo di attivazione gratuito in promozione. Nei giorni successivi alla richiesta di attivazione l'istante dichiara di essere stata contattata dagli operatori che, dopo aver dato il consueto "benvenuto" all'utente nei servizi Tim, dichiaravano, però, di necessitare di un ulteriore e indefinito tempo per procedere all'attivazione della nuova linea telefonica e che nel frangente del processo di attivazione (dichiarato dall'utente mai avvenuto), alla Sig.ra Annunziata veniva assegnata la numerazione [REDACTED] a cui hanno avuto seguito, a distanza di qualche mese, l'avvio di un ciclo di fatturazioni nonostante la mancata attivazione della linea telefonica e della (conseguente) omessa erogazione dei servizi. L'istante dichiara che giammai il contratto è stato attivato nonostante i reiterati solleciti e in completa assenza di qualsivoglia comunicazione da parte dell'operatore. L'istante a seguito delle controdeduzioni della società Tim S.p.A. ha depositato nel fascicolo documentale ulteriori ricche memorie e diversa documentazione a supporto della propria tesi difensiva. Tali memorie sono tese alla conferma delle doglianze relative alla mancata attivazione della linea telefonica, internet e il servizio accessorio Tim Vision nonché la relativa quantizzazione economica. La richiesta economica di parte istante, così come indicata nel formulario è pari a € [REDACTED] per la mancata attivazione del servizio nonché il mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Tim S.p.a. presenta le proprie sintetiche controdeduzioni dichiarando che l'utenza della [REDACTED] stata attivata in data 03.12.2017 ed è cessata in data 10.03.2018. Il gestore dichiara di non aver ricevuto reclami e pertanto non riscontra inadempimenti contrattuali a suo carico, menziona però un reclamo in data 17.05.2018 a cui dichiara di non aver dato seguito per intervenuta cessazione dell'utenza anzitempo, dichiara altresì di non aver mai ricevuto reclami telefonici da parte dell'utente a cui avrebbe dovuto dar prosecuzione. Dichiara una morosità a carico dell'istante di € 525,13 concludendo con la richiesta di rigetto dell'istanza. Il gestore Tim S.p.a. allega 3 fatture per il periodo indicato di fruizione del servizio.

3. Motivazione della decisione

In considerazione di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza trova parziale accoglimento come di seguito esposto. In merito alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio voce, dati e servizi accessori Tim Vision a far data dal 03.12.2017, la stessa deve essere accolta. Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea ed dei relativi servizi accessori, in relazione alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di reclamo sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi, migrazioni da altro operatore) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del gestore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Nel caso in



esame, la Tim S.p.a. non ha in alcun modo dimostrato che il servizio richiesto dall'utente [redacted] in data 29.11.2017 sia stato attivato nonché fruito (allegazione di tabulati, traffico telefonico, consegna apparati, verbali di installazione), limitandosi alla mera allegazione delle fatture emesse a suo carico per un servizio assertivamente reso dal 03.12.2017 sino al 10.03.2018. Non riscontrato risulta, inoltre, il reclamo presentato a mezzo pec dall'istante, per il tramite del proprio difensore, trasmesso in data 17.05.2018. Pertanto, è corretto ritenere che l'istante abbia subito la mancata attivazione della nuova linea di rete fissa e che tale circostanza debba essere indennizzata. Ai fini della quantificazione di tale indennizzo, questo deve essere calcolato sulla base di quanto previsto dall'art. 4 del Regolamento Indennizzi (Allegato A alla delibera 347/18/CONS) secondo cui "nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo" nonché "nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo di euro 2,50 fino ad un massimo di euro 300,00 per ciascun servizio accessorio". Pertanto dall'attivazione del servizio avutosi il 03.12.2017 alla domanda di conciliazione sono trascorsi 199 giorni x euro 7,50 al giorno = euro 1.492,50 per il servizio di telefonia fissa, uguale discorso dicasi per il servizio internet 199 x 7,50= euro 1.492,50, nonché anche l'importo di euro 300,00 per la mancata attivazione dei servizi accessori. Per quanto concerne il mancato riscontro al reclamo la richiesta in esame è da intendersi assorbita dall'indennizzo principale riconosciuto.

DELIBERA

Articolo 1

1. La società Tim S.p.a. è tenuta a corrispondere, per tutte le motivazioni in premessa, in favore dell'istante, l'importo pari ad euro 2.985,00 (duemilanovecentoottantacinque,00) entro 120 giorni dalla data di notifica del presente atto mediante bonifico o assegno sul c/c indicato dall'istante nel fascicolo documentale, per la mancata attivazione dei servizi richiesti, ai sensi dell'art. 4 del citato Regolamento indennizzi di cui alla delibera Agcom - allegato A n.347/18/Cons, nonché a regolarizzare la posizione contabile/amministrativa dell'istante attraverso lo storno integrale delle fatture in esame emesse.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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