



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ...

054/2021

(GU14/105882/2019)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/07/2021;

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 02/04/2019 acquisita con protocollo n. 0144795 del 02/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’utente lamenta che, nel mese di giugno 2017, richiedeva l’attivazione di un nuovo impianto con il sistema FIBRA all’operatore Telecom Italia Spa. Successivamente, terminate le verifiche del caso, ed a conferma del buon esito delle stesse, in data 29/06/2017 il Sig. Spinosa riceveva la lettera di benvenuto dall’operatore ed in quella circostanza veniva assegnato il numero 081/8982938. Nei giorni seguenti, dei tecnici si



recavano presso il luogo di ubicazione dell'impianto, ma non provvedeva ad attivare i servizi fonia e il servizio di navigazione in internet con la tecnologia fibra. Nonostante la mancata attivazione, l'operatore iniziava ad emettere fatture ed a sollecitarne il pagamento, pur in assenza di servizi. Solo dopo la cessazione del servizio, nel gennaio 2019, l'operatore aveva stornato gli importi. Venivano inoltrati numerosi reclami al servizio call center, con ticket n. 3-27129427463, 3-27520218157, 3-27129427463, 3-28773260845, ed altri numerose segnalazioni anche scritte, rimaste sempre prive di riscontro, non da ultimo il reclamo scritto del mese di Luglio 2018 rimaneva non riscontrato. L'utente precisava, altresì, che, ad oggi, era ancora in attesa dell'attivazione dei servizi richiesti. Alla luce di quanto sopra chiedeva liquidarsi gli indennizzi per mancata attivazione dei servizi e mancata risposta al reclamo scritto. Chiedeva, altresì, stornarsi la sua intera posizione debitoria. Il tutto, oltre alla condanna alle spese dei due giudizi, per un totale di euro 8850.

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

L'operatore, nelle proprie, contro deduzioni eccepiva che allo stessa non risultava alcun disservizio e che la linea era stata regolarmente attivata in data 30/06/17 e disattivata, per morosità, in data 12/11/18. Eccepiva, inoltre, l'assenza di qualsiasi reclamo scritto a fronte dei lamentati disservizi. In tal senso evidenziava che agli atti esisteva un solo reclamo scritto datato 27/07/18, ovvero di oltre un anno successivo ai fatti lamentati al quale peraltro era stato tempestivo riscontro. In ogni caso, per mera correttezza commerciale evidenziava che era stato effettuato lo storno dell'intera posizione debitoria dell'istante. In sede di note di replica ed in base alla documentazione prodotta, il suddetto storno veniva confermato. In data 11/05/21, in sede istruttoria venivano richieste all'istante il deposito di eventuali reclami scritti ed all'operatore il deposito del prospetto storico dei ticket e delle comunicazioni effettuate. Veniva inoltre fissata l'udienza istruttoria per la data del 14/06/21, poi rinviata al 16/06/21. L'operatore depositava quanto richiesto mentre l'istante depositava una serie di precisazioni e contestazioni alla documentazione depositata dalla Tim. La fissata udienza istruttoria si concludeva con la redazione di un verbale negativo.

## **3. Motivazione della decisione**

In forza dell'istruttoria espletata, la domanda merita di essere accolta. Preliminarmente va dichiarata la cessazione della materia del contendere in relazione al richiesto storno della posizione debitoria dell'istante in quanto, alla luce, di quanto dichiarato dalle parti e dei depositati documenti questo risulta già effettuato dall'operatore Tim. Per il resto la domanda merita di essere accolta. E' pur vero che dagli atti depositati dall'operatore non risulterebbe alcun disservizio e che non sono depositati in atti reclami scritti fino a quello del 27/07/18, ma dall'altro lato la TIM, subito dopo la cessazione della linea per morosità dell'istante, ha provveduto a stornare l'intera posizione debitoria dell'utente dimostrando così "de facto" la fondatezza delle avanzate lamentele. A nulla vale affermare che tale storno costituisce soltanto una mera pratica di correttezza commerciale e non un riconoscimento di responsabilità in quanto tale tesi appare





logicamente poco credibile. Infatti, non si comprende perché l'operatore dovrebbe prima interrompere la linea di un cliente per morosità per poi stornargli tutta la posizione debitoria. Alla luce di quanto sopra, quindi, risulta dovuto all'utente l'indennizzo di cui all'art. 4 del regolamento Corecom a partire, per quanto presente in atti, dal 29/06/17 (data della lettera di benvenuto) fino al 12/11/18 (data di cessazione del rapporto per morosità) per un totale di 507 giorni pari ad euro 7530,00. Per quanto riguarda la mancata e/o ritardata risposta al reclamo del 27/07/18, la suddetta richiesta non risulta accoglibile, in quanto è assorbita nel riconoscimento della richiesta di indennizzo principale. Nulla sulle spese, vista la natura totalmente gratuita della presente procedura e non essendo richiesta la assistenza di un legale, che è quindi solo facoltativa;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Accoglie parzialmente la richiesta dell'istante del 02/04/19, per tutte le motivazioni in premessa. Per l'effetto la TIM S.p.A. (Kena Mobile) è tenuta a versare all'istante, tramite bonifico o assegno sul c/c indicato nel fascicolo documentale, entro il termine di 120 giorni dalla notifica del presente atto, **la somma complessiva di euro 7.530,00 (settemilacinquecentotrenta,00)**, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 della Delibera Agcom - Allegato A n.347/18/Cons.

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

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio