

DELIBERA N. ...16/2012

[REDACTED]
(GU14/13833/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 22/02/2022;

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;

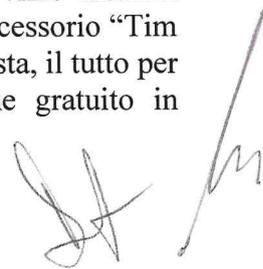
VISTA l’istanza di [REDACTED] del 07/09/2018 acquisita con protocollo n. 0121009 del 07/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

In data 20.03.2017, l’utente così come rappresentato e difeso, dichiara di aver stipulato con la convenuta società un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa relativa all’immobile in cui il medesimo risiede, aderendo, contestualmente all’Offerta “Internet senza Limiti”, comprensiva di servizio internet senza limitazioni e con velocità fino a 20 MB o “Super Fibra”, 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 e contributo di attivazione gratuito in





promozione. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, il Sig. [REDACTED] veniva contattato dagli operatori della convenuta che, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’utente nei servizi Tim, hanno dichiarato, però, di necessitare di un tempo ulteriore per procedere all’attivazione della nuova linea telefonica, tuttavia, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del contratto, la società Tim S.p.A. - non ha ancora provveduto all’attivazione della suddetta utenza telefonica. A tal proposito, l’utente, segnala che ad oggi e durante il lasso di tempo sopra evidenziato, l’Istante non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento all’indirizzo indicato in atti, di alcun accesso alla rete internet né ha potuto beneficiare del servizio di fonia richiesto né tanto meno gli è stata concessa la possibilità di fruire dei servizi “Tim vision” contemplati nell’offerta in abbonamento. L’utente lamenta che l’inadempimento contrattuale della società TIM S.p.A ha arrecato – e tutt’ora arreca - un inevitabile pregiudizio all’Istante, il quale non può godere pienamente dell’immobile di cui dispone per la totale assenza del servizio internet e fonia esclusivamente imputabile all’operatore. Da contatti con l’operatore sembra, infine, che al Sig. [REDACTED] sia stata assegnata anche una numerazione per l’utenza fissa richiesta, identificata dal nr. [REDACTED] ma ad oggi alcuna attivazione della linea, e dei connessi servizi concordati, è ancora avvenuta. L’istante chiede: 1) euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell’attivazione (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio FONIA dal 20.03.2017 e sino all’attivazione/definizione della controversia; 2) euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell’attivazione (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio INTERNET dal 20.03.2017 e sino all’attivazione/definizione della controversia; 3) euro 2,50 per ogni giorno di ritardo (o di mancato rispetto degli oneri informativi) per il servizio TIM VISION dal 20.03.2017 e sino all’attivazione/definizione della controversia; 4) euro 1,00 per ogni giorno di mancata risposta al reclamo; 5) Salvo il maggior danno da richiedere dinanzi all’A.G.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore rileva che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia se è vero che in data 31.03.17 è presente ordine di attivazione ISL, lo stesso risulta annullato in data 19.05.17 per “cliente irreperibile”. Non riscontra altre richieste di attivazione dell’utente né tantomeno reclami in merito alle doglianze de quo, lamentando un’inerzia assoluta da parte dell’utente che chiede indennizzi per la mancata attivazione dell’utenza telefonica, senza aver mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito. Parimenti, non risulta nessun elemento che possa ricondursi, neanche ad eventuali reclami telefonici in qualche modo tracciati. In merito si rileva che l’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons, esclude il riconoscimento di indennizzi se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza. Evenienza che non si è verificata nel caso de quo. Si ritiene, pertanto, non sussistente alcun tipo di responsabilità della Telecom Italia S.p.A. in merito alle doglianze sollevate da parte istante, in quanto l’OL di attivazione risulta annullato per cliente irreperibile, quindi per cause non imputabili alla società convenuta. L’art. 4 comma 3 stabilisce che: “il cliente ha diritto all’indennizzo previsto dall’art. 26, fermo restando che Telecom Italia S.p.A.

non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”. Per questo motivo, secondo l’operatore, l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le domande dell’istante possono essere parzialmente accolte per le seguenti motivazioni: la controversia verte sulla mancata attivazione di una nuova linea telefonica fissa comprensiva di servizio internet senza limitazioni e con velocità fino a 20 MB o “Super Fibra”, servizio accessorio “Tim Vision”, che l’utente dichiara non essere mai stato attivato. L’operatore rileva che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, se è vero che in data 31.03.17 è presente ordine di attivazione ISL, lo stesso risulta annullato in data 19.05.17 per “cliente irreperibile”. L’utente successivamente invia una pec in data 12-06-2017 per la mancata attivazione dei servizi richiesti e chiede l’indennizzo, rinviando ai fatti accaduti e circoscritti, evidenziando che in mancanza di riscontro il contratto s’intenderà risolto. L’operatore non riscontra alcunché. L’utente non presenta nuove richieste di attivazione espressa, rinviando alle sedi conciliative. Per la detta motivazione occorre riconoscere l’indennizzo all’istante per la mancata attivazione della linea, e dei connessi servizi concordati, a decorrere dal 20-03-2017 e sino alla data della pec del 12-06-2017 per un totale di 84 gg. x euro 17,50 pro die - per il complessivo importo di euro 1.470,00; infine, la mancata risposta al reclamo ex art. 12 del Regolamento Indennizzi non risulta accoglibile, in quanto la richiesta è assorbita dal riconoscimento del citato indennizzo principale;

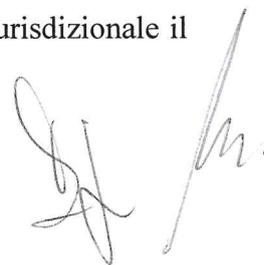
DELIBERA

Articolo 1

1. Per i motivi in premessa, l’operatore TIM SPA è tenuto a corrispondere l’indennizzo per la mancata attivazione della linea, e dei connessi servizi concordati, per l’importo complessivo pari ad euro € 1.470,00 (millequattrocentosettanta /00), ex art. 4 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom – Allegato A n.347/18/Cons. entro il termine di 60 giorni dalla data della notifica della presente Delibera, a mezzo bonifico bancario sul conto corrente intestato all’utente indicato nel fascicolo documentale. La richiesta di mancata risposta 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.

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