



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. ...17/2022

(GU14/266171/2020)

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 e dalla delibera n.390/21/cons.;

VISTA la determina - fascicolo [REDACTED] - GU 14 266171/2020 e le conseguenti osservazioni presentate dalla parte istante, a firma dell’Avv. delegato [REDACTED] e trasmesse mediante Pec e in piattaforma Conciliaweb di Agcom al Corecom in data 08 febbraio 2022 per le ulteriori valutazioni, che sono state ritenute rilevanti per il riesame della definizione;

VISTI gli atti del procedimento ed il supplemento d’istruttoria affidato alla dott.ssa [REDACTED] funzionario Corecom e titolare di Posizione Organizzativa;

ATTESA la competenza del Comitato, ai sensi e per gli effetti dell’art. 20 di cui Allegato A della citata Delibera Agcom n. 203/18/Cons. e ss. mm. ii.;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante:



ricorre per la mancata attivazione della linea telefonica e della connessione Internet richiesta in banda ultra larga a far data dalla sottoscrizione del contratto e fino alla data di definizione della controversia e, allo scopo, deposita contratto sottoscritto in data 25/02/2019 pec di reclamo del 6/05/2019 e riferisce di numerosi reclami e solleciti telefonici, ribadisce, infine, che ha tutt'oggi interesse e chiede di attivare l'utenza e i servizi telefonici richiesti.

Richiesta di indennizzi:

- 1) euro 7,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio VOCE dal giorno 25.02.2019 e sino all'attivazione /definizione della controversia;
- 2) euro 10,00 (E.7,50 aumentato di 1/3 perché richiesto in "banda ultra-larga") per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) del servizio INTERNET dal giorno 25.02.2019 e sino all'attivazione/definizione della controversia;
- 3) euro 2,50 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione (o per mancato rispetto degli oneri informativi) sino all'attivazione/definizione della controversia;
- 4) E.2,50 per ogni giorno di ritardata/omessa risposta al reclamo;

2. La posizione dell'operatore:

Rileva, da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che risultano emessi OL di attivazione per l'utente in oggetto, sostiene che gli OL emessi risultano tutti annullati per impossibilità tecnica e per irreperibilità utente. Sostiene inoltre che non si riscontrano altre richieste di attivazione dell'utente né tantomeno reclami in merito alle doglianze de quo, e rileva, pertanto un'inerzia assoluta da parte dell'utente, in quanto in questa sede chiede il riconoscimento di indennizzi per la mancata attivazione dell'utenza telefonica, ma non ha mai effettuato nessun tipo di reclamo in merito. Allo scopo allega copia delle schermate degli OL emessi. Conclude dichiarando che, alla luce di quanto esposto, attesa la corretta operatività da parte della società convenuta, la presente istanza non merita accoglimento e ne chiede il rigetto totale. Si dà atto che la domanda è legittimamente proposta dall'utente identificato e della documentazione e degli atti depositati e riferiti alla citata determina acquisita nel relativo fascicolo documentale. Si precisa che le parti hanno regolarmente depositato le proprie deduzioni e controdeduzioni e che la controversia, in base all'art. 17 del regolamento di procedura viene definita sulla base degli atti prodotti dalle parti nei termini previsti;

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO: Alla luce del supplemento d'istruttoria svolto dalla Dott.ssa [REDACTED], funzionaria del Corecom Campania ed a seguito di richiesta di revisione della determina, ritenuta rilevante e circostanziata, avente ad oggetto la controversia tra il sig



e la società Tim SpA – di cui al GU 14 266171/2020, si ha la necessità di precisare e specificare quanto segue.

L'istanza in argomento trova parziale accoglimento per i seguenti motivi: dall'istruttoria risulta che l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, le proprie memorie di replica, con cui ha contestato ex adverso, quanto dedotto e affermato dalla resistente, in modo particolare relativamente alla supposta inerzia dell'istante, evidenziando come, oltre alla pec del 06/05/2019 ed alla presentazione della richiesta di conciliazione del 16/06/2019 dagli stessi allegati della TIM, risultano emessi numerosi ordinativi fino al 27/07/2019 che non possono che essere conseguenti a reclami e/o sollecitazioni effettuate dall'istante.

Va inoltre evidenziato che per costante orientamento dell'Autorità, "qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto 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 doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. L'esame della documentazione allegata dall'operatore Telecom, ha dimostrato che non è possibile poter far rientrare la richiesta nel caso di "eccezionalità tecnica", secondo quanto eccepito dalla società resistente, né è possibile farla rientrare nel caso di irreperibilità dell'utente, essendo gli indirizzi sui quali sono stati emessi gli ordinativi diversi da quello presente nel contratto sottoscritto dall'Istante e allegato agli atti fin dalla presentazione della richiesta di conciliazione (16/06/2019);

Alla luce delle circostanze sopra evidenziate, non si ravvisa, dunque, l'eccezionalità tecnica prevista dal comma 2, dell'art. 4, della Carta dei Servizi e conseguentemente l'operatore deve essere ritenuto responsabile per l'inadempimento all'obbligazione contrattuale, non avendo questi fornito valida prova in ordine alle specifiche difficoltà tecniche incontrate, né dell'attività svolta per risolvere gli ostacoli tecnici e/o amministrativi, per l'attivazione della linea richiesta dall'istante, che ha dunque subito, senza alcuna giustificazione idonea, il pregiudizio derivante dalla mancanza del servizio telefonico, protrattasi per così lungo tempo. A tale proposito occorre evidenziare che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento; Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione allegata, le richieste della parte istante vengono parzialmente accolte nei limiti di seguito precisati:

- 1) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la **linea telefonica** la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, nella misura di



euro 7,50 *pro die*, per complessivi 90 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 aprile 2019 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 27 Luglio 2019 (data dell'ultimo OL emesso da Tim), poiché, successivamente a tale data non risultano né ulteriori reclami, né la presentazione di una richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza per un totale di € 675,00;

- 2) per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'impossibilità tecnica di attivare la connessione internet in banda ultra larga la Tim è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 2, del *Regolamento indennizzi, aumentato di un terzo ai sensi dell'art. 13 comma 2*, nella misura di euro 10,00 *pro die*, per complessivi 90 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 26 aprile 2019 (61° giorno successivo alla stipula del contratto) sino al 27 Luglio 2019 (data dell'ultimo OL emesso da Tim) poiché, successivamente a tale data non risultano né ulteriori reclami, né la presentazione di una richiesta di Provvedimento Temporaneo d'urgenza per un totale di € 900,00.
- 3) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio è assorbito dall'indennizzo principale di cui al punto 1);
- 4) per la mancata risposta al reclamo, la richiesta è accoglibile in quanto, nonostante il parziale riconoscimento della domanda principale, l'attivazione non è avvenuta ed alcuna giustificazione è stata fornita all'istante fino alla data della presentazione della richiesta di definizione, pertanto ex art. 12 del Regolamento Indennizzi occorre calcolare 2,50 euro pro die per 290 gg. per un importo massimo previsto di euro 300, 00 (trecento);

DELIBERA

Articolo 1

1. La determina di cui al fascicolo - GU 14 266171/2020 - per tutte le motivazioni in premessa, qui integralmente riportate e trascritte, è riformata dalla presente Delibera del Comitato.
2. La società TIM S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale, **l'indennizzo complessivo di euro 1875,00** (milleottocentosettantacinque,00) per i motivi in premessa.
3. 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

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
6. 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