



DELIBERA N. 85/2022

(GU14/7777/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/06/2022;

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*” e ss.mm.ii;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 21/08/2018 acquisita con protocollo n. 0089090 del 21/08/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

RELATORE DEL COMITATO: Avv. Pietro Marzano;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente [REDACTED] codice fiscale [REDACTED] ha presentato in data 21/08/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società TIM SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice



cliente/numero telefonico [REDACTED] con la Telecom Italia per la fonia e l'adsl. In data 25/08/2017 il signor [REDACTED] inviava reclamo denunciante la variazione contrattuale appresa a seguito di consegna del modem, che veniva restituito. Il giorno 26/08/2017 la Tim disattivava l'utenza sia per la fonia che per l'adsl senza alcun preavviso. Il 28/08/17 veniva aperto reclamo telefonico rivolgendosi al 187. Il 12/09/17 L'utente provvede ad inviare un ulteriore reclamo che non sortiva alcun effetto e la linea, di fatto, non sarebbe stata più riattivata come comunicato dalla stessa Tim. Le richieste da parte dell'utente sono: 1- Indennizzo per mancata risposta ai reclami, 2- perdita della numerazione ultradecennale, 3- lo storno delle fatture per le due mensilità di assenza fonia e dati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim Spa con propria memoria ha rappresentato quanto segue: da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, si evince che l'utenza in contestazione risulta attivata con Telecom Italia nel mese di agosto 2016 con l'offerta Tim Smart Fibra. In data 25.08.17 risulta attivata l'opzione gratuita +200 della fibra, un upgrade gratuito. In data 24 agosto 2017 l'istante invia a mezzo fax una richiesta di cessazione dell'utenza in contestazione. A seguito di ciò scaturivano i conti di cessazione servizio contenenti i costi di disattivazione linea e le rate a scadere del Tim Vision, mai restituito dall'utente. Dalla documentazione in atti si è riscontrato un unico reclamo datato 14 settembre 2017, a cui la società convenuta, ha dato tempestivo riscontro e riconoscendo, e riconoscendo in ottica di correttezza commerciale, lo storno dei costi di disattivazione linea, presenti sul conto di ottobre 2017, per un importo di € 229,00. Non appare l'esistenza di altri reclami scritti indirizzati alla società convenuta con il quale l'istante lamentava la cessazione della linea in contestazione, né tantomeno risultano presentati provvedimenti d'urgenza per richiederne il ripristino. Si rileva, infine, che sull'utenza è presente una morosità pari al residuo non saldato del conto di ottobre 2017 per € 108,80 e dal mancato pagamento del conto di dicembre 2017 per € 143,17.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dalla dott.ssa [REDACTED] e dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. Nella fattispecie l'utente lamenta una modifica dell'offerta contrattuale che ha determinato il passaggio dall'offerta Tim Smart Fibra all'offerta Smart Fibra + 200 in data 25/08/2017. Tale passaggio, come si evince dalla Pec di reclamo inviata all'operatore Tim, è frutto di un errore per di più la numerazione ultradecennale (come da elementi probatori). Alla luce di quanto sin' ora esposto, l'utente verrà indennizzato ai sensi dell'art.10 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons. Pertanto, in merito alla richiesta di perdita di numerazione, la stessa può essere accolta per un massimo di €1.500 (millecinquecento/00) per la perdita di numerazione dimostrata ultradecennale (circostanza non contestata dall'operatore). In merito, poi, allo storno delle fatture, risulta che parzialmente l'operatore abbia stornato la fattura [REDACTED] del 06/11/2017. Si accoglie la richiesta di storno totale della fattura, in quanto immotivato lo storno parziale



se, come riferisce lo stesso operatore, l'erroneo addebito è da far risalire allo stesso operatore, e si richiede ulteriormente lo storno dell'insoluto che resta come pendente all'utente in quanto risulta che l'utente non era più cliente della Tim nel mese di novembre e dicembre proprio come asserisce lo stesso operatore. La richiesta di mancata risposta al reclamo risulta assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo principale;

DELIBERA

Articolo 1

1. La Tim S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo complessivo per i motivi di cui in premessa pari **ad euro 1.500,00** (millecinquecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, ed a stornare le fatture pendenti nei confronti dell'istante. L'indennizzo deve essere accreditato tramite assegno circolare/ bonifico all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui 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.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio