



DELIBERA N. 114/2022

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/433713/2021)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 10/11/2022;

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;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 15/06/2021 acquisita con protocollo n. 0267629 del 15/06/2021;

Relatrice del Comitato avv. Carolina Persico;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’Istante chiede: 1) l’attivazione immediata della linea telefonica fissa e dei connessi servizi contrattualmente pattuiti; 2) E.7,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell’attivazione del servizio FONIA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 08.02.2021 e sino all’attivazione o alla definizione della controversia; 3) E.10,00 (E.7,50 aumentato di 1/3 perché servizio su banda ultralarga) per ogni giorno di ritardo/omissione



nell'attivazione del servizio INTERNET FIBRA (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 08.02.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 4) E.2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nell'attivazione del servizio TIM VISION (o per mancato rispetto degli oneri informativi) dal 08.02.2021 e sino all'attivazione o alla definizione della controversia; 5) E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione nella risposta al reclamo; 6) con espressa riserva di adire la competente Autorità Giudiziaria per il maggior danno subito. Si fa presente, infine, che al momento della presentazione dell'istanza non è possibile quantificare con esattezza l'indennizzo/danno subito dall'Utente in quanto il disservizio è tutt'ora in itinere. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.000.000,00 - Disservizi segnalati: 1 Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 08/02/2021) 2. Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 08/02/2021) 3. Mancata attivazione del servizio (Data richiesta: 08/02/2021) 4. Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 08/02/2021, Data attivazione: Non risolto) 5. Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 08/02/2021, Data attivazione: Non risolto) 6. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 12/03/2021, Data riscontro: Non risolto) 7. Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 08/02/2021, Data attivazione: Non risolto. L'istante ha altresì depositato contro deduzioni in data 25.11.2021

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha presenziato all'udienza di discussione, ed ha prodotto memorie a suo lavoro in data 12.11.2021 nel termine previsto dall'art 16 comma 2 del Regolamento Allegato A alla delibera n.353/19/CONS

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni quantificata in € 1.000.000,00, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Nel merito la richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono. La controversia verte sulla mancata attivazione di una nuova linea di telefonia fissa in Fibra. In base ai



principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Nel caso de quo è pacifica una richiesta di attivazione in data 08.02.2021. Sul punto si ritiene che la condotta dell'operatore Telecom non sia stata conforme agli obblighi di informazione posti a suo carico dalla normativa vigente non avendo fornito informazioni all'utente in relazione alle difficoltà tecniche occorse in ordine al mancato tempestivo allaccio dell'utenza. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Le condizioni generali di contratto, sanciscono cheil servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni dalla data di perfezionamento del Contratto, ovvero nei tempi concordati con il cliente. Pertanto, ove l'utente lamenti 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, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. 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, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un

indennizzo. Nulla ha fatto al riguardo Telecom. Stante quanto sopra spetta all'utente un indennizzo per la mancata attivazione del servizio della linea fibra, a seguito di contratto con TIM S.p.A. Avverso tale dichiarazione, difatti nessuno ha mosso contestazioni, né eccezioni né, tantomeno, risultano reclami successivi a tale data. Per le motivazioni sopra esposte - (cfr. anche Delibera Corecom Emila Romagna n. 100/2019) - compete, pertanto, all'utente il preteso indennizzo statuito dall'art. 4, comma 1, e 13, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 347/18/CONS- e ss.mm.ii. con decorrenza dalla data del 08/02/2021, ovvero dal 9 aprile 2021, detratti così come previsto nel contratto TIM S.p.A. i 60 gg. utili all'attivazione del servizio della fibra, e sino al 18 maggio 2021, data di udienza di conciliazione, ove l'istante è stato edotto sulla reale situazione.

L'indennizzo - ex art. 4, comma 1 e art. 13, comma 2 del citato Regolamento Indennizzi - è calcolato, pertanto, per gg. 39, che, per euro 10,00 pro die, assomma al totale di euro 390,00, oltre agli interessi legali dalla domanda di definizione e sino al saldo effettivo.

La richiesta di mancata o ritardata risposta al reclamo risulta accoglibile - ex art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzo - in quanto al reclamo prodotto in data 12 marzo 2021 non è stata data congrua risposta nel termine di 45 gg. dal ricevimento e, quindi, l'indennizzo deve essere calcolato dal 27 Aprile 2021 sino alla data dell'udienza di conciliazione del 18 maggio 2021, momento in cui la parte istante è venuta a conoscenza della reale situazione, che per gg. 22 x 2,50 euro pro die assomma al totale di euro 55,00 euro. In merito al regime del rimborso delle spese legali, si rappresenta che la procedura Conciliaweb è totalmente gratuita e non possono essere riconosciute spese che non siano documentate fiscalmente., essendo inoltre l'assistenza di un legale solo facoltativa;

DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM S.p.A. è tenuta, per le motivazioni di cui in premessa, a corrispondere l'indennizzo complessivo di euro 445,00 (quattrocentoquarantacinque,00), oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino all'effettivo saldo, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto, mediante assegno circolare/bonifico all'istante. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del medesimo atto.

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.



4. 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 il termine di 60 giorni dalla data di notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio

