



DELIBERA N. 33/2022

(GU14/296031/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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 24/06/2020 acquisita con protocollo n. 0269946 del 24/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce di aver attivato in 20/09/2018 contratto con Tim richiedendo la portabilità del n. [REDACTED] dal precedente gestore Wind (All.1). Il contratto in parola prevedeva l’attivazione dei servizi di telefonia fissa fonia e fibra (sul numero oggetto di migrazione) e del servizio mobile (su utenza di nuova attivazione) al canone complessivo di euro 39,90/mese con prime due mensilità gratuite. Lamenta che, la Tim non attivava il servizio mobile su utenza di nuova attivazione e non veniva consegnata la relativa SIM; 2) Tim emetteva la prima fattura addebitando interamente i canoni d’abbonamento,



sebbene il contratto prevedesse due mensilità gratuite. Il servizio mobile veniva attivato solo in data 02/03/2019, con ben 162 giorni di ritardo. Lamenta, altresì la illegittima sospensione amministrativa dei servizi fonia ed adsl a decorrere dal 29/04/2019, servizi ripristinati solo in data 17/05/2019, dopo 19 giorni di illegittima sospensione. A fronte di ciò chiedeva : Indennizzo per ritardata attivazione del servizio mobile dal 22.09.18 al 02.02.2019, ex Art. 4 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS; Indennizzo per sospensione dei servizi fonia e adsl , ex Art. 5 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 29/04/2019 al 17/05/2019; Indennizzo per mancata risposta al reclamo ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, dal 14/12/2018 ad oggi, per un totale di 559 giorni; - Annullamento delle morosità pendenti; Rimborso spese di procedura ed assistenza.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente ha depositato, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui ha eccepito l'infondatezza delle doglianze lamentate dall'istante, rilevando che il contratto sottoscritto non prevedeva un servizio mobile, l'assenza di reclamo in merito alla mancata disattivazione della linea telefonica in quanto dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernete addebiti in fattura. e precisando che, alla data alla data del 25.05.2021 risulta uno scoperto pari ad € 420,51. Ha concluso chiedendo il rigetto totale dell'istanza ritenendo insussistenti ogni sorta di responsabilità contrattuale in capo alla società.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall' Avv. [REDACTED] si è rilevato che l'istante ha aderito all'offerta TIM Connect Black Fibra a canone mensile fisso di E. 39,90 comprensivo dell'opzione mobile al costo di E. 10,00 al mese. Con pec del 29.10.2018, reclamava il ritardo nella consegna della sim, cui seguivano ulteriori reclami in data 20.11.18,; 05.12.18 ; 28.01.19, tutti aventi ad oggetto il ritardo nella consegna della sim associata al contratto di linea fissa sottoscritto Tale sim difatti risulta essere stata consegnata solo in data 02/03/19, con notevole ritardo rispetto alla sottoscrizione del contratto. Può essere, quindi, accolta la domanda relativa all'indennizzo per ritardata attivazione del servizio mobile, sia pur a diverso titolo, nonchè rimodulata nel quantum debeatur previsto nel contratto, quale servizio accessorio. Il ritardo è indennizzabile, ai sensi dell'art. 4 comma 3 All. A del. 347/18/CONS, nella misura massima di E. 300,00, dato il lasso di tempo trascorso dalla stipula del contratto 20.09.18 alla consegna della stessa 02.03.19. Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa dei servizi, di fonia e dati dal 29.04.19 al 17.05.19, la domanda viene accolta poiché la convenuta società non ha dato prova di aver correttamente preavvisato l'utente dell'imminente sospensione; al riguardo i solleciti di pagamento depositati in atti sono privi delle ricevute di spedizione postale e/o a mezzo pec, ed in quanto tali restano dei meri documenti interni privi di valenza probatoria. La sospensione effettuata dall'operatore, per lo più nelle more della procedura di conciliazione intrapresa dall'istante, è illegittima, pertanto all'utente spetta l'indennizzo dell'art. 5 comma 1 all. A

del. 347/18/CONS. dal 29.04.19 al 17.05.19 per 19 giorni per un totale di E.285,00, di cui E. 142,50 per il servizio voce ed E. 142,50 per il servizio dati. Quanto alla richiesta di annullamento delle morosità la stessa può essere accolta, solo parzialmente, limitatamente agli importi dovuti per l'utenza mobile. Innanzitutto, va precisato che, essendo stato stipulato il contratto nel settembre del 2018, lo stesso non avrebbe potuto prevedere le due mensilità gratuite, promozione terminata il 31.08.18, pertanto, l'utente, nel rispetto degli obblighi contrattuali assunti avrebbe dovuto pagare regolarmente le fatture emesse per il servizio ricevuto, di fatto mai contestato, se non relativamente alla ritardata consegna della sim. Pertanto, dall'importo mensile delle fatture, dovrà essere decurtata la quota relativa all'offerta mobile, pari ad E 10,00 per le mensilità in cui l'utente non ha beneficiato di tale servizio, ossia da ottobre 2018 a febbraio 2019 per un totale di mesi 5 per un importo complessivo da annullare pari ad E. 50,00. Di conseguenza la morosità a carico dell'utente sarà pari ad E. 370,51 All'utente viene quindi riconosciuto, per i disservizi subiti un indennizzo complessivo di E. 214,49, al netto della residua posizione moratoria dovuta. Quanto alla domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo la stessa va rigettata in quanto assorbita dall'accoglimento della domanda principale. Parimenti va rigettata la domanda di pagamento delle spese e competenze legali, attesa, la totale gratuità della presente procedura ed essendo solo facoltativa l'assistenza legale;

DELIBERA

Articolo 1

1. La TIM S.P.A., in parziale accoglimento dell'istanza, è tenuta ad indennizzare l'istante per i motivi in premessa nella misura complessiva di euro.585,00 (cinquecento ottantacinque,00), dalla quale somma deve essere decurtato l'importo a debito pari ad euro 370,51 (trecentosettanta,51). Pertanto, la Tim S.P.A. è tenuta a corrispondere l'indennizzo di euro 214,49 (duecentoquattordici/49) tramite bonifico/assegno circolare all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto.

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

