

DELIBERA N. 17/25

**[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/709489/2024)**

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 15/05/2025;

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 16/10/2024 acquisita con protocollo n. 0272159 del 16/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

l’istante lamenta l’attivazione di servizi non richiesti. In particolare, a fronte di richiesta di migrazione da Fastweb a Tim quest’ultima provvede ad attivare nuova linea telefonica intestata all’istate.

2. La posizione dell’operatore

l'operatore disconosce qualsivoglia responsabilità nel proprio operato, evidenziando la correttezza del rapporto contrattuale per la numerazione per la quale è definizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce degli argomenti proposti e della documentazione depositata dalle parti si motiva quanto segue. L'istante lamenta l'attivazione non richiesta della numerazione [REDACTED] a seguito di sottoscrizione con Tim di contratto in data 8/12/2023 dal quale si evince la sola richiesta di migrazione delle numerazioni fisse e mobili intestate. A sua volta Tim produce copia di fattura del mese di ottobre 2024 relativamente alla numerazione per cui è definizione. Dal carteggio a supporto appare chiaro come si configurino due fattispecie: 1. attivazione di servizi non richiesti; 2. mancata risposta al reclamo; La determinazione dell'indennizzo relativa all'attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'art. 9 c.1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS decorre dalla data di proposizione del reclamo, formalmente inoltrato dall'istante in data 10/05/2024 e debitamente depositato con le relative ricevute di accettazione e consegna. Per l'effetto della richiamata disposizione l'istante ha diritto ad un indennizzo di € 5 dalla data di proposizione del reclamo fino a quella di proposizione della istanza di definizione, per un numero complessivo di giorni di 159 ed un indennizzo di € 795,00. La determinazione dell'indennizzo relativa alla mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 c.1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS prevede un indennizzo di € 2,50 per ogni giorno di mancata risposta al reclamo fino alla concorrenza massima di € 300,00. Per l'effetto, considerato che il numero dei giorni interessati ai fini del calcolo sono 159 e che l'indennizzo giornaliero supererebbe l'importo massimo indennizzabile, si riconosce un indennizzo di € 300,00. Pertanto, in considerazione di quanto sopra espresso si propone un indennizzo complessivo in favore dell'istate di € 1095,00 oltre lo storno della posizione debitoria pendente di € 93,72.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Tim S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 16/10/2024, è tenuto a corrispondere in favore dell'istante [REDACTED] l'importo totale di euro 1095,00 (millecinquecento/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Assegno circolare/Bonifico bancario all'istante. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa. Inoltre l'operatore è tenuto a stornare la posizione debitoria in capo alla società istante pari ad euro 93,72 (novantatre/72).

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.

La Relatrice del Comitato
f.to Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
f.to Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
f.to Dott.ssa Vincenza Vassallo