



33
DELIBERA N. 33/2024 del 33/2024 *M...*
[REDACTED] / TIM SPA (TELECOM ITALIA, KENA MOBILE)
(GU14/686312/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 29/10/2024;

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 16/06/2024 acquisita con protocollo n. 0166040 del 16/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Posizione Istante: In data 10.07.2023, l’Utente ha stipulato con la TIM un contratto per l’attivazione di una nuova linea telefonica fissa in riferimento all’immobile di cui il medesimo dispone in [REDACTED] alla Via [REDACTED] contestualmente aderendo all’Offerta “TIM WiFi Power All Inclusive Fibra”, comprensiva di servizio internet FIBRA senza limitazioni, FONIA con chiamate illimitate verso rete fissa e



cellulari nazionali. Nei giorni successivi alla conclusione del suddetto contratto, il Dott. [REDACTED] è stato contattato dagli incaricati di TIM i quali, dopo aver dato il consueto “benvenuto” all’Utente nei servizi TIM, hanno dichiarato, però, di necessitare di un indefinito lasso di tempo per poter procedere all’attivazione della nuova linea telefonica, fornendo, tuttavia, nell’occasione risposte meramente evasive. A distanza di diversi mesi dalla conclusione del richiamato contratto, nonostante reiterati e costanti solleciti avanzati da parte del Dott. [REDACTED] la Convenuta continua a fornire all’Utente risposte decisamente vaghe e indefinite nonché, in assoluta assenza di comunicazioni (che l’Operatore è tenuto a rendere in favore dell’Utente per assolvere agli oneri informativi sul medesimo incombenti), persevera in una condotta totalmente inoperosa e dilatoria, non avendo, in definitiva, ancora provveduto all’attivazione della richiamata utenza telefonica. A tal proposito, si segnala che, ad oggi e durante tutto il periodo di tempo sopra evidenziato, l’Utente non può - e non ha potuto per il pregresso - godere, in riferimento al richiamato indirizzo, del servizio internet né ha potuto fruire del servizio di fonia richiesto, entrambi regolarmente contemplati e pattuiti nella precitata offerta in abbonamento, tutto ciò con inevitabile e grave pregiudizio per la stessa. Richieste: L’Istante ha diritto e 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 10.07.2023 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 10.07.2023 e sino all’attivazione o alla definizione della controversia; 4) E. 2,50 per ogni giorno di ritardo/omissione e/o risposta immotivata alla risposta al reclamo (15.10.2023); 5) con espressa riserva di adire la competente Autorità Giudiziaria per il maggior danno subito. Si precisa che non è possibile una quantificazione esatta dell’indennizzo perché il disservizio è tutt’ora in itinere. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.0E7

2. La posizione dell’operatore

Posizione operatore: In riferimento alla presente istanza di definizione si rileva, da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che in data 10.07.2023 è stata richiesta attivazione di una nuova linea telefonica. L’ordine è stato annullato in data 14-7-2023 per la seguente motivazione : “Non Coperto dal servizio FTTH” (vedi schermata allegata). In data 14.07.2023 all’istante viene inviato un SMS con comunicazione di impossibilità di attivare la linea. E’ presente un contatto telefonico del 15.07.2023, il quale cliente informato dell’annullamento non accetta altre offerte e dichiara di essersi rivolto ad altro gestore. Da verifiche da parte di Open access risulta che l’istante è attivo con l’operatore Fastweb da Settembre 2023 (vedi schermata allegata), per cui la presente istanza risulta essere alquanto pretestuosa, così come il reclamo dell’utente inviato ad Ottobre 2023 con il quale si contestava la mancata attivazione della linea, ma in effetti l’utente era già servito da altro OLO. Non si riscontrano inadempimenti contrattuali da parte della società convenut in quanto L’OL risulta annullato per motivi tecnici, dato che



la zona di ubicazione della linea non era coperta dal servizio FTTH. In linea generale si evidenzia che l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili. La società convenuta ha adempiuto correttamente anche ai propri obblighi informativi, avendo comunicato con sms l'impossibilità di attivare la linea, pertanto nulla spetta all'utente in merito alla contestazione di cui all'oggetto del presente formulario. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale.

3. Motivazione della decisione

Motivazione Le richieste dell'istante trovano parziale accoglimento. Va 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. Dall'esame della documentazione allegata dall'operatore Tim, non è possibile dimostrare che abbia dettagliatamente dimostrato e correttamente comunicato il caso di "eccezionalità tecnica", all'istante. Nella memoria di Tim si parla di un contatto telefonico del 15.07.2023, con il quale cliente informato dell'annullamento non accetta altre offerte, ma oltre ad una schermata della Tim (atto non recettizio) non è stato provato nulla sul punto. Si precisa inoltre che nel corso della udienza è emerso che l'istante, a far data dal 29 settembre 2023, ha stipulato nuovo contratto telefonico con Faetweb. 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 di attivazione del servizio telefonico. 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. Si precisa, inoltre che nel contratto sottoscritto e depositato da parte istante era "tutto incluso", sia la Fonia che la linea Internet, per cui l'indennizzo viene riconosciuto unitariamente per la mancata attivazione della linea.

1) La richiesta di attivazione della linea telefonica così come da contratto va rigettata essendo oggi l'istante con altra compagnia telefonica;
2) 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 7,50 pro die, per complessivi 81 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 10 luglio 2023 (stipula del contratto) sino al 29 settembre 2023 (data di attivazione della nuova linea con altro operatore) per un importo di €607,50.
3) L'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 15.10.2023 non trova accoglimento, in quanto la mancata risposta concretizza in realtà la mancata attivazione e, dunque, la sul punto risulta assorbita dallo stesso l'indennizzo ut supra riconosciuto.

DELIBERA

Articolo 1

1. corrispondere all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera, mediante assegno circolare, l'indennizzo complessivo di € 607,50 (seicentosette,50) per i motivi in premessa, maggiorato degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione, 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.

La Relatrice del Comitato

F. P. Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato



Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo

