



DELIBERA N. 46

**XXX MODAFFERI / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/156533/2019)**

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX Modafferi del 29/07/2019 acquisita con protocollo n. 0335591 del 29/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta:"Il sottoscritto XXX Modafferi nato a XXX il XXX e residente a XXX in via XXX (C.F. XXX) , espone quanto segue. Il 20 Giugno 2018 facevo richiesta di attivazione di una nuova linea in via dodicesima nome 2 P.I. mi veniva assegnato il n 0966XXX e mi veniva garantito che l'attivazione sarebbe avvenuta in pochissimo tempo; successivamente veniva il tecnico della Sielte per l'attivazione della linea e riscontrava dei problemi nell'assegnazione della cabina. Di conseguenza l'attivazione del nuovo numero è slittata, lasciandomi senza linea per oltre un mese; visto il disservizio subito chiedo equo indennizzo. Questa è la richiesta fatta in prima udienza, che si è conclusa senza nessun accordo. In quanto l'avvocato Marino XXX, sosteneva con veemenza, che la tim ha 60 giorni di tempo per attivare una nuova linea, ciò è smentito dalla carta dei servizi tim che come previsto nel punto 3.2 l'attivazione deve avvenire entro 10 giorni solari dalla richiesta, eventuali ritardi sono indennizzati con € 7,80 per ogni giorno di ritardo.", e ha chiesto: "equo indennizzo di € 300,00 per i giorni di ritardo e le lungaggini per trovare un accordo".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore riferisce:" da verifiche effettuate nell'applicativi Siebel CRM e negli altri applicativi in uso Telecom Italia, che in data 25.06.18 l'istante chiede l'attivazione dell'utenza telefonica in contestazione, con tecnologia fibra, la quale risulta attivata in data 20.07.18. Non si rilevano ritardi nell'attivazione della linea in quanto l'art. 5 delle Condizioni generali di contratto fibra prevedono che: " il servizio è attivato da Tim entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto". Nel caso de quo l'ordine di attivazione è del 25.06.18 espletato in data 20.07.18, nei tempi previsti dalle condizioni contrattuali ".



Osserva, altresì, che l'istante non ha inviato nessun tipo di reclamo per segnalare il disservizio de quo, atteso che, dalla documentazione agli atti, non se ne rinvencono di scritti, né si rinvencono segnalazioni telefoniche aventi ad oggetto la ritardata attivazione della linea, né è presente richiesta di attivazione della stessa.

Per tali motivi ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante non possono essere accolte.

Questi lamenta la ritardata attivazione della linea che, invece, secondo la resistente è stata attivata nei termini contrattuali. A fronte di ciò, questo Ufficio, attesa l'inconferenza - in relazione alla questione oggetto della procedura - dell'allegato depositato dalla resistente, le ha chiesto di produrre eventuale documentazione probatoria, comprovante la data di attivazione della linea. Da quella depositata ad integrazione dell'istruttoria, e, in particolare, dalla fattura di settembre 2018, si ha che l'utente ha aderito al profilo tariffario "Tim Connect in Fibra", i cui costi sono stati addebitati a partire da tale mese, nonostante la linea fosse già attiva, stante la promozione allora in essere (i primi due mesi), secondo quanto asserito dalla resistente. In effetti, dalle fatture allegate emerge che l'utenza in contestazione n. 0966472XXX è stata attivata già nel mese di luglio, atteso che la prima fattura è stata emessa ad agosto 2018, in relazione al periodo 1-31 luglio 2018, e nella stessa sono stati addebitati i costi del servizio "Tim expert", collegato al profilo tariffario richiesto dall'istante e il servizio "Chi è", addebitato a partire dal 20 luglio 2018. Il ricorrente non ha replicato alle deduzioni della controparte, né nel termine concessogli a tal fine, né in seguito al deposito da parte di quest'ultima della documentazione integrativa.

Da tutto ciò, si desume che l'attivazione della linea, richiesta il 25 giugno 2018, è avvenuta il 20 luglio 2018 ovvero nei termini contrattuali, in quanto trattandosi di tecnologia Fibra, l'art. 5 delle Condizioni generali di contratto fibra prevede che: " il servizio è attivato da Tim entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto". La stessa Carta dei Servizi, richiamata dall'utente nel formulario, all'art. 3.2. stabilisce l'impegno della società ad attivare la linea internet a banda ultra larga (ovvero la FIBRA) entro 60 giorni solari dalla richiesta.

Per le motivazioni sopra esposte, all'istante non può essere riconosciuto alcun indennizzo per il ritardo nell'attivazione della linea.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;



DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Modafferi XXX , nei confronti della società Tim – (Kena Mobile).
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 1 giugno 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente
da**

Rosario Carnevale

**O = Consiglio regionale
della Calabria
C = IT**