



DELIBERA N. 50

**XXX MERINGOLO / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/172565/2019)**

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 MERINGOLO del 11/09/2019 acquisita con protocollo n. 0384201 del 11/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la ritardata attivazione della linea telefonica. In particolare, ha rappresentato: “ In seguito all'adesione per l'attivazione della linea voce e dati internet effettuato sul portale online della TIM, in data 14/05/2018, in riferimento all'ordine n. EC-103253242, richiedeva l'allaccio telefonico presso la propria abitazione sita (...), la proposta di abbonamento « Tim Connect »; Tuttavia, solamente in data 27/07/2018, veniva attivata l'offerta precedentemente sottoscritta; il suddetto disagio veniva più volte segnalato telefonicamente al servizio clienti dell'operatore che si conviene; l'istante provvedeva altresì alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo PEC in data 17/10/2018), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro; come appreso anche dai contatti col servizio clienti, suddetto disagio risultava essere imputabile allo stesso operatore telefonico, non avendo quest'ultimo provveduto ad attivare i servizi richiesti tempestivamente ed in ogni caso nei tempi previsti dalle disposizioni applicabili al caso di specie, cagionando così il sopra indicato disservizio”, e ha chiesto: 1. l'indennizzo per la ritardata attivazione della linea telefonica, servizio voce e internet, per un totale di euro 1.100,00; 2. lo storno delle fatture emesse; 3. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; 4. le spese di procedura. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 19 giugno 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, ove ha rilevato: “da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, è presente una richiesta di nuovo impianto telefonico con ordine n. EC-103253XXX del 07.06.18 L'utenza risulta attivata in data 27.07.18, nei tempi previsti dalla normativa vigente”.



Nel merito, ha richiamato l'art. 5 delle condizioni contrattuali fibra, che prevede: "il servizio è attivato da Tim entro 60 giorni solari dalla data di perfezionamento del contratto, fatti salvi i casi di complessità tecnica", così da dimostrare che la linea telefonica è stata attivata nei termini contrattuali. Ha sottolineato: che l'utenza è cessata il 29 luglio 2019, una morosità di € 100,37, che il contratto telefonico rientra tra quelli a prestazioni corrispettive, e che non risultano reclami scritti e/o telefonici. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, e ha chiesto il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Egli ha lamentato la ritardata attivazione di una nuova linea telefonica residenziale, che avrebbe richiesto all'operatore il 14 maggio 2018. Dall'esame della documentazione agli atti, però, è emerso che l'attivazione è avvenuta il 27 luglio 2018, entro i tempi previsti dalle condizioni contrattuali. Questa circostanza emerge pure dall'esame delle fatture prodotte dalla resistente. L'istante erra quando sostiene che l'operatore avrebbe dovuto attivare l'utenza entro 10 giorni dalla richiesta, poiché non considera che il servizio fibra richiede tempi più lunghi; precisamente 60 giorni dalla data di perfezionamento del contratto.

Per tale motivo, la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione della nuova linea telefonica non può trovare accoglimento. Analogamente, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, trasmesso il 17 ottobre 2018, a mezzo PEC, giacché a tale data l'attivazione della nuova linea era già avvenuta (27 luglio 2018), per cui risulta riscontrato per "facta concludentia".

Si rigettano le altre richieste, poiché connesse alla domanda principale.

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 dalla Sig.ra Meringolo 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, 15 giugno 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato

**Firmato digitalmente
da**

Rosario Carnevale

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