

DELIBERA N.55

**XXX TERRANOVA / TIM XXX (KENA MOBILE)
(GU14/445955/2021)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 10/11/2022;

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 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*”, e successive modifiche e integrazioni;

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;

VISTA l’istanza di XXX TERRANOVA del 28/07/2021 acquisita con protocollo n. 0323644 del 28/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile del Procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante rappresenta: *“L'istante è titolare della linea fissa 0968407XXX con offerta TIM CONNECT XDSL. Da circa un anno la linea era interessata da continue interruzioni (dal 11/07/20 al 06/08/20; dal 11/08/20 al 17/08/20; dal 21/12/20 al 02/01/21; dal 06/02/21 al 13/03/21; dal 19/03/21 al 24/03/21 – all.ti da 1 a 10) e malfunzionamenti (la linea, quando funzionava, cadeva più volte al giorno). Tali disservizi erano dovuti a causa dei cavi usurati (all.ti 11 e 12) che (come dichiarato dai tecnici TIM durante i sopralluoghi) andavano sostituiti. Da evidenziare che la linea prima del guasto viaggiava a 95 MG. Pertanto, per sopperire a tale disservizio, l'istante era stato costretto a stipulare un contratto con l'operatore Vodafone, per avere un'offerta di 50 GB al costo di 7€/mese (all. 13). Tramite l'offerta di Vodafone, il sig. XXX (per avere una linea funzionante), collegava il portatile al suo telefonino che funzionava da router. L'ultima interruzione della linea si è verificata il 24 maggio c. a. (segn. n. 0063310428). Visto il perdurare del disservizio e la mancata risposta alle varie segnalazioni effettuate, in data 26/05/2021 veniva depositata istanza UG e contestualmente istanza GU5. Codesto Corecom della Calabria sulla base di quanto esposto e dimostrato dalla parte istante, nelle more della procedura d'urgenza, in data 08/06/21 emetteva il provvedimento temporaneo (all. 12), intimando l'operatore a mettere in atto le procedure amministrative/tecniche/gestionali, finalizzate al ripristino della linea. In data 15/06/2021 la linea dopo l'intervento di tecnici veniva ripristinata. Inoltre su detta linea nel mese di aprile 2020 (all. 14) venivano attivati, senza alcuna richiesta (e nonostante la rinuncia da parte dell'istante del relativo modem), il servizio “TIM Vision” al costo di € 1,00/mese. Nel mese di aprile 2020 veniva, anche, attivata l'opzione “VOICE” al costo di € 5,00/mese (cfr. all. 15). Oltretutto, in data 19/05/2020 veniva attivata l'opzione “INTERNATIONAL” sempre al costo di € 5,00/mese (all. 16). Dopo varie segnalazioni i servizi “VOICE” e “INTERNATIONAL” venivano disattivati il 09/08/2020 (all. 17) ma non venivano riconosciuti i rimborsi e i relativi indennizzi. Invece il servizio TIM Vision ad oggi non è stato disattivato come da fattura Luglio 2021 (all. 18). Da sottolineare che il cliente nonostante i disservizi sopra evidenziati ha sempre pagato le fatture”. Tanto argomentato, ha domandato: “riconoscere il giusto indennizzo per le ripetute interruzioni/malfunzionamenti della linea (servizi voce e dati), da calcolarsi da maggio 2020 fino al 15 giugno 2021; - provvedere al rimborso delle somme, addebitate nelle fatture da maggio 2020 a Luglio 2021, pari ad € 570,31 per il malfunzionamento della linea; - procedere alla disattivazione del servizio “TIM VISION” e di conseguenza, riconoscere il giusto indennizzo per l'attivazione di servizio non richiesto, oltre al rimborso delle somme illegittimamente addebitate nelle fatture; - riconoscere il giusto indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio “VOICE” (disattivato il 09/08/2020) e di conseguenza disporre il rimborso delle somme addebitate nelle fatture; - riconoscere il giusto indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio*

“INTERNATIONAL” (attivato il 19/05/20 e disattivato il 09/08/2021) e di conseguenza disporre il rimborso delle somme addebitate nelle fatture; - riconoscere € 300,00 per la mancata risposta al reclamo; - riconoscere il giusto indennizzo per l’inadempimento contrattuale, per la violazione della buona fede contrattuale, nonché il giusto risarcimento del danno.”.

2. La posizione dell’operatore

La resistente puntualizza in primo luogo che i disservizi lamentati si riferiscono alla lentezza della velocità Adsl. Evidenzia a tale proposito che a partire da ottobre 2010 è stato reso operativo il sistema Ne.Me.Sys. il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa. In conformità all’art. 8 della Delibera n. 244/08/CONS secondo cui *“qualora l’utente riscontri valori di velocità peggiorativi rispetto a quelli indicati dall’operatore può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all’operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all’operatore con lettera raccomandata; il cliente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.* Ciò per evidenziare il fatto che la normativa vigente non prevede indennizzo per tale disservizio, bensì la facoltà per l’utente di recedere dal servizio senza penali; oppure, in alternativa, la possibilità di modificare gratuitamente l’offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia, corrispondente, comunque, alle caratteristiche del proprio collegamento.

Da ultimo, stigmatizza che l’istante non ha eseguito la procedura prevista dall’art. 8, comma 6, della delibera sopra citata, in quanto non ha trasmesso all’operatore il test effettuato con il sistema di rilevazione Ne.me.Sys, come richiesto dalla normativa, per cui non gli spetta alcun tipo di indennizzo.

La resistente osserva altresì che, dalla documentazione ai propri atti, non risulta l’esistenza di reclami scritti o segnalazioni telefoniche relativi alle contestazioni oggetto della procedura de qua. Richiama inoltre l’orientamento giurisprudenziale, secondo cui sussiste la responsabilità dell’operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall’utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). Dall’altro canto, invece, incombe sull’utente l’onere probatorio che nel caso di specie non è stato assolto, atteso che non ha neppure formulato una richiesta di provvedimento temporaneo in merito ai disservizi lamentati. *Ad abundantiam*, richiama sul punto anche la delibera n. 70/12/CIR nonché, la Delibera Corecom Calabria n. 28/2020. Rileva infine che nel caso di specie l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza; tale circostanza esclude il riconoscimento di indennizzi ai sensi dell’art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons.

Evidenzia inoltre, riguardo ai servizi addebitati e mai richiesti, che *“il Tim Vision risulta cessato ad aprile 2021, mentre i servizi Voce e International sono stati cessati il 10 agosto 2020 e per compensare gli addebiti è stato applicato in fattura uno sconto di € 3,0 per 12 mesi sotto la voce regalo per TE”*. Sottolinea che l’istante non ha mai presentato nessun tipo di reclamo, neanche in merito a tale doglianza, avendo chiesto solo la cessazione dei servizi senza mai contestarli, nonostante ciò la società convenuta ha predisposto uno sconto in fattura per 12 mesi. La resistente esclude pertanto alcun tipo di responsabilità contrattuale a suo carico e conclude affermando che l’utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo.

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

Successivamente, l’istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha eccepito che la resistente non ha prodotto alcuna documentazione che provi che il disservizio lamentato dall’istante riguardi la lentezza della linea piuttosto che un malfunzionamento di essa, accompagnato da frequenti interruzioni totali dei servizi. Inoltre ha precisato che quando la linea funzionava cadeva più volte al giorno e di aver provato a verificare la qualità del servizio tramite test Nemesys ma, attesa la connessione bassa e instabile, il sistema non rilevava la velocità. Infine, con riguardo all’attivazione di servizi non richiesti, ha confermato che per i servizi Voce e International, dopo la loro cessazione avvenuta il 10 agosto 2020, l’operatore ha effettuato il rimborso dei costi addebitati per entrambi ma non ha corrisposto alcun indennizzo. In riferimento invece al servizio Tim Vision ha contestato che questo sia stato cessato ad aprile 2021 come sostenuto da controparte, atteso che, nella fattura relativa al bimestre giugno- luglio 2021, continua ad essere addebitato l’importo di € 1,00 per tale servizio.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente nei limiti di seguito indicati.

In via preliminare, deve dichiararsi l’inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell’Organo adito, ai sensi dell’articolo 20 del Regolamento, poiché sono di competenza esclusiva dell’Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito “dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”, di cui alla delibera n. 276/13/CONS. Parimenti non è accoglibile la richiesta dell’istante di liquidazione di un indennizzo per la violazione della buona fede contrattuale e l’inadempimento contrattuale, non essendo tali fattispecie contemplate dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

L'istante in primo luogo ha lamentato il malfunzionamento dei servizi, nonché l'interruzione degli stessi in alcuni periodi. A tale riguardo occorre rilevare che nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Inoltre ai sensi dell'art. 4 della Carta dei Servizi e dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Abbonamento, questi, si impegna a riparare i guasti segnalati agli sportelli telefonici "entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione".

Nel caso di specie, la resistente non ha provato di aver provveduto a far cessare i disservizi lamentati dall'istante, garantendogli la continuità del servizio. Ciò in quanto in merito alle interruzioni della linea la società non ha eccepito nulla, limitandosi a sostenere che i problemi lamentati dall'istante riguardavano la lentezza della navigazione, né ha prodotto un retrocartellino dei guasti occorsi alla linea nel periodo in contestazione, ovvero documentazione (es. tabulati del traffico) da cui si evince il regolare funzionamento dei servizi nel medesimo periodo o ancora che attesti la natura del disservizio. Invero secondo un principio consolidato in assenza di contestazione da parte dell'operatore quanto dichiarato dall'utente va ritenuto provato. Nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "*il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita*". Tale principio è stato applicato dall'Autorità (cfr., da ultimo, delibera Agcom 258/20/CIR), nonché da altri Co.re.com. (ex multis, Co.re.com. Emilia Romagna Delibera n. 115/2020 e determina 3/2017) che hanno chiarito che "*qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.*". Nondimeno, l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione da parte dell'utente ai sensi dell'art. 2697 c.c., che, nella fattispecie in esame, risulta essere stato assolto. Ciò in quanto, l'istante ha prodotto una serie di sms dell'operatore con cui gli comunicava l'apertura di un disservizio a fronte delle diverse segnalazioni di guasto, nonché la successiva risoluzione dei disservizi segnalati, le cui date coincidono con i periodi in cui, a dire dell'istante, si sarebbero verificate le interruzioni della linea. Il ricorrente ha anche presentato il 26 maggio 2021 una richiesta di provvedimento cautelare per la riattivazione della linea avvenuta il 15 giugno 2021, dopo l'emissione di un provvedimento temporaneo da parte di questo Ufficio.

Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla eliminazione definitiva dei disservizi e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L'accertamento della responsabilità della resistente implica, quindi, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo per l'interruzione del servizio dati e voce

da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell' art. 6, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare, in base alle dichiarazioni della parte istante e agli sms dell'operatore di apertura e chiusura delle segnalazioni di disservizio, i seguenti periodi: 1. Data segnalazione disservizio: 6/02/2021 Data chiusura: 13/03/2021 = 33 giorni, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio; 2. Data segnalazione disservizio: 19/03/2021 Data chiusura: 24/03/2021 = 3 giorni, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio; 3. Data segnalazione disservizio: 24/05/2021 Data chiusura: 15/06/2021 = 20 giorni, esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio (riattivazione avvenuta in seguito al provvedimento temporaneo emesso nell'ambito del Procedimento GU5 N. 428282/21 del 26/05/2021). Pertanto si riscontrano complessivi 56 giorni di interruzione della linea.

Le interruzioni relative al periodo precedente non possono essere prese in considerazione ai fini dell'indennizzo, atteso che ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*, e dunque possono essere considerate solo le interruzioni verificatesi nei tre mesi antecedenti al primo reclamo scritto effettuato il 26 maggio 2021, con la richiesta a questo Ufficio di un provvedimento temporaneo. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, l'importo di euro 336,00 (trecentotrentasei/00), così calcolato: 56 g X 6. Parimenti dovrà liquidare l'importo di euro 336,00 (trecentotrentasei/00), così calcolato: 56 g X 6 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati.

L'istante ha lamentato altresì un malfunzionamento della linea Adsl consistente in ripetute cadute della stessa a causa della lentezza del segnale, affermando che: *“la linea, quando funzionava, cadeva più volte al giorno”*, tanto che ha dovuto sottoscrivere un ulteriore contratto con altro operatore. Orbene in ordine alla problematica della lentezza del servizio Adsl lamentata dall'utente, si deve evidenziare che la delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento adsl. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione, a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Tuttavia, l'articolo 8, comma 6, della detta delibera prevede espressamente che *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al*

servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Nel caso di specie, il ricorrente non ha inviato all'operatore alcun test effettuato con il sistema di rilevazione Ne.me.sys, come richiesto dalla normativa, al fine di dimostrare la velocità di collegamento alla rete inferiore ai parametri pattuiti, sostenendo di non averlo potuto eseguire a causa del segnale troppo basso. La resistente dal canto suo, nell'ambito della procedura cautelare, ha comunicato che la linea era inesercibile in quanto i parametri risultavano fuori norma al di sotto del minimo per eccessiva distanza. Pertanto l'istante, secondo la normativa sopra evidenziata e secondo l'orientamento unanime dell'Autorità, richiamato anche dalla società, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, aveva solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio internet, sia pure esso risultasse non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente (Cfr. Delibere Agcom 93/11/CIR e n. 126/16/CIR). Il ricorrente invece ha continuato ad usufruire del servizio e non ha chiesto il recesso dal contratto nonostante il malfunzionamento della linea, con ciò mostrando disinteresse per il disservizio .

Si rigetta inoltre la richiesta di storno delle fatture pagate da maggio 2020 a luglio 2021, atteso che il ricorrente, nonostante il malfunzionamento della linea e le brevi interruzioni della stessa, peraltro non consecutive, ha comunque usufruito dei servizi e pertanto è tenuto al pagamento dei canoni dovuti.

L'istante lamenta altresì una serie di addebiti non dovuti in quanto riferiti a servizi mai richiesti. In primo luogo in merito ai costi relativi ai servizi VOICE e INTERNATIONAL, non richiesti, entrambi disattivati il 10 agosto 2021, lo stesso istante nella memoria di replica ha ammesso che sono già stati rimborsati dall'operatore il quale per compensare gli addebiti ha applicato in fattura uno sconto di € 3,00 per 12 mesi sotto la voce Regalo per TE, pertanto non ha diritto ad alcun rimborso dei costi addebitati per i suddetti servizi. Non ha neppure diritto ad alcun indennizzo per l'attivazione di tali servizi non richiesti, in quanto non vi è alcun reclamo in merito a tale disservizio. L'istante infatti ha indicato i codici identificativi di una serie di reclami telefonici di cui però non si conosce l'oggetto, atteso che egli ha lamentato nel medesimo periodo anche il malfunzionamento e le interruzioni della linea. Tale circostanza esclude il riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 14 del Regolamento indennizzi di cui all'All.A alla Delibera n. 347/18/CONS a norma del quale *“sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”*.

In relazione agli addebiti relativi al servizio “Tim Vision” occorre rilevare che, contrariamente a quanto sostenuto dalla resistente, questo non è stato cessato ad aprile 2021 atteso che, secondo quanto si evince dalla fattura relativa al bimestre giugno- luglio 2021, prodotta dall'istante, il servizio continua ad essere addebitato per l'importo di € 1,00 al mese. Sul punto, si osserva che l'operatore in tale caso ha violato l'art. 67 quinquiesdecies Codice del Consumo che statuisce al comma 1 che : *“Il consumatore non*

è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva in caso di fornitura non richiesta. In ogni caso, l'assenza di una risposta non implica consenso del consumatore", nonché l'art. 7, comma 5, della Direttiva di cui alla Delibera Agcom 179/03/CSP che stabilisce che: "gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalla conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti e che in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle forme dovute, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato con l'operatore responsabile, nonché ad un indennizzo proporzionato al disservizio causato, per ogni giorno di attivazione del servizio non richiesto". Entrambe le disposizioni normative richiedono il consenso espresso dell'utente all'attivazione del servizio. Quindi, in difetto di prova contraria, deve affermarsi la responsabilità della resistente ex art. 1218 del codice civile per l'indebita attivazione di un servizio non richiesto, con il conseguente diritto per l'utente a un indennizzo proporzionato al disagio causatogli e allo storno (o al rimborso, qualora il relativo pagamento risulti essere già stato effettuato) di quanto addebitatogli a tale titolo. Invero, nel caso di specie, la resistente non ha fornito alcun documento da cui risulti l'esistenza di una manifestazione di volontà dell'utente di attivare il servizio de quo i cui costi andranno stornati o rimborsati. Tuttavia si rigetta la richiesta di indennizzo per l'attivazione del servizio "Tim vision" per le medesime motivazioni sopra evidenziate per i servizi Voce e International, attesa l'assenza di reclami.

Si accoglie invece la richiesta di disattivazione del servizio "Tim vision" e si dispone che la resistente provveda a cessarlo, laddove nelle more della definizione dell'istanza non abbia già provveduto in tal senso.

Da ultimo si rigetta la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, giacché l'operatore ha riscontrato le segnalazioni relative al malfunzionamento e/ interruzione della linea con la chiusura dei disservizi di volta in volta segnalati e in ogni caso la richiesta può ritenersi assorbita dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa 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;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. la società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta a liquidare al Sig. TERRANOVA XXX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: a) € 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; b) € 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio dati, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. La società è altresì tenuta a rimborsare i costi addebitati per il servizio "Tim vision" e a provvedere a cessare tale servizio, laddove nelle more della definizione dell'istanza non abbia già provveduto.

2. La società Tim XXX (Kena mobile) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

3. 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.

4. 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 e del Co.re.com.

Reggio Calabria, 10 Novembre 2022

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio
Scarpino
C = IT