

DELIBERA N. 31 DEL 1 SETTEMBRE 2023

Oggetto: Ratifica Delibera del Presidente del Co.re.com. Calabria n. 15 /DEF.

IL COMITATO

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 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;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTA la legge regionale 22 gennaio 2001, n. 2, recante “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni-CORECOM*” e ss.mm.ii;

VISTO l’art. 3, comma 2 lett.d), del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto deliberativo n. 5 del 10 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA la Delibera del Presidente del Co.re.com. Calabria n. 15/ DEF. di definizione della controversia, GU14/590007/2023, promossa dall’istante Pietropaolo Pasquale nei confronti della Tim S.p.a. (Kena mobile), acquisita con protocollo n. 0055144 del 27/02/2023;

RITENUTI sussistenti, nell’adozione della Delibera sopra richiamata, i requisiti di necessità ed urgenza nelle more della convocazione del Comitato, stante l’esigenza di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni;

All’unanimità dei voti, espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per quanto sopra esposto che qui si intende integralmente riportato:

Articolo 1

di ratificare la Delibera del Presidente del Co.re.com. Calabria n. 15/DEF. facente parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

Articolo 2

di dare mandato alla Struttura di porre in essere tutti gli atti consequenziali, compresa la pubblicazione del presente atto deliberativo.

Reggio Calabria, 01 settembre 2023

Il Segretario del Co.Re.Com.

F.to Pasquale Petrolo

Il Presidente del Co.Re.Com.

F.to Fulvio Scarpino

Visto: il Direttore della Struttura

F.to Dott. Maurizio Priolo



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



DELIBERA N. 15/DEF.

XXX PIETROPAOLO / TIM XXX (KENA MOBILE) (GU14/590007/2023)

Corecom Calabria

IL PRESIDENTE, sentiti gli altri componenti;

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 tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTO l’art. 3, comma 2 lett.d), del Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni, approvato con atto



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



deliberativo n. 10 del 6 giugno 2009 e pubblicato nel BURC del 1° dicembre 2009, a norma del quale il Presidente in casi straordinari di necessità e urgenza, può adottare, sentiti gli altri componenti, i provvedimenti di competenza del Comitato, sottoponendoli a ratifica nella prima seduta successiva;

VISTA l'istanza di XXX PIETROPAOLO del 27/02/2023 acquisita con protocollo n. 0055144 del 27/02/2023;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce: *“L'istante in data 11/12/2019 e in data 19/08/2022 stipulava con TIM dei contratti (all.ti 1 e 2), aventi ad oggetto l'attivazione di una nuova linea telefonica (servizi voce e dati). Finalmente in data 19/08/2022 (dopo la seconda richiesta) TIM inviava all'istante degli sms di benvenuto e comunicava il numero telefonico 0963576XXX (all.ti 3 e 4). In data 26/08/2022 (sempre tramite sms) veniva comunicato l'appuntamento con il tecnico per il giorno seguente e, in data 08/09/2022, l'Operatore richiedeva la domiciliazione delle fatture (all.ti 5 e 6). I tecnici effettuavano il sopralluogo diverse volte comunicando al sig. Pietropaolo che TIM doveva effettuare dei lavori di scavo sulla strada pubblica, Via XXXX di Limbadi (quindi, chiedere i relativi permessi al comune, utilizzando una procedura agevolata per l'installazione di nuove linee) per poter attivare la linea. La linea non veniva attivata e in data 02/11/2022 l'istante riceveva una missiva da parte di TIM dove veniva comunicato, “genericamente”, che l'attivazione dell'impianto è bloccata a causa dell'opposizione all'accesso in altrui proprietà. Pertanto in data 03/11/2022 veniva sporto reclamo scritto, rimasto privo di riscontro. A dire il vero l'unico proprietario confinante con l'immobile dell'istante è il sig. Pantano XXX, ma, come da documentazione prodotta del 08/11/2022 (all. 7), la società non ha mai richiesto al signore alcun permesso di accesso al suo terreno per l'esecuzione di lavori; permesso che il sig. Pantano è disposto a dare per poter procedere con l'attivazione della linea. Da precisare, inoltre, che il sig. Pantano è già titolare di linea telefonica (all. 8). Da evidenziare, oltretutto, che i tecnici Tim avevano comunicato all'istante che la linea sarebbe stata attivata sulla strada pubblica e dopo aver richiesto i relativi permessi al Comune di Limbadi (permessi mai richiesti, come da documentazione - all. 9).”.*

E ha chiesto: *“procedere con l'attivazione della nuova linea telefonica (voce + internet), e del contratto “TIM WiFi Power Smart Mega”;- riconoscere il giusto indennizzo per la ritardata/mancata attivazione della linea, richiesta in data 11/12/2019 e in data 19/08/2022; - riconoscere il giusto indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto; - riconoscere il giusto indennizzo per l'inadempimento contrattuale, per la violazione della buona fede contrattuale, nonché il giusto risarcimento del danno.”*



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



2. La posizione dell'operatore

La resistente argomenta: *“da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che è presente un primo OL di attivazione nuovo impianto del 11.12.19 annullato lo stesso giorno. Dopo l'annullamento della richiesta del 11/12/2019, non ci sono stati solleciti o nuove richieste da parte del cliente fino ad agosto 2022. Infatti in data 19.08.2022 è presente un nuovo OL di attivazione per l'utente in contestazione il quale risulta annullato per Cliente irreperibile on field, Z41-KO per mancanza permessi e Annullamento automatico Digital Confirmation. Come affermato dall'istante stesso non è stato possibile attivare l'utenza de quo in quanto vi è la necessità di effettuare dei lavori di ampliamento (la zona non è coperta da nessun tipo di servizio) per i quali si necessita di permessi sia da parte dell'ente pubblico sia da parte di terzi”*.

Richiama a tale proposito l'orientamento AGCOM secondo cui *“qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo relativamente all'attivazione della linea telefonica, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore”*. Evidenzia dunque che, nel caso de quo, la società resistente ha dimostrato che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica nei tempi previsti dalla normativa vigente, non è dipeso da cause ad essa imputabile, ma determinato dalla necessità di ottenere permessi pubblici. Rappresenta inoltre di aver anche ottemperato agli oneri informativi previsti dalla normativa di settore, come affermato dall'istante stesso nel formulario, il quale ha ammesso di essere a conoscenza degli impedimenti tecnici, nonché di aver comunicato anche in sede di istruttoria GU5 l'impossibilità di provvedere all'attivazione della linea in quanto la zona di ubicazione non era coperta da alcun servizio, e che non erano in previsione lavori di ampliamento. Rileva pertanto che non sussiste nessun tipo di responsabilità a suo carico, in quanto la mancata attivazione è dipesa da motivi tecnici. Nel merito, ha eccepito infatti che si è trattato di *“eccezionalità tecnica”* che esclude ogni sua responsabilità, richiamando, a tal proposito, l'art. 15, comma 4, delle C.G.A., al fine di rilevare che: *“il Cliente ha diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26 fermo restando che Telecom Italia non è in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi (mancato/ritardi rilascio dei permessi di scavo, autorizzazioni) non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”*.

Osserva che dalla documentazione in atti non appare l'esistenza di reclami scritti in merito al disservizio de quo, né di alcun reclamo telefonico. Infatti, sostiene la resistente, a ogni reclamo telefonico è assegnato un codice identificativo che contestualmente è comunicato all'utente, al fine della tracciabilità e per eventuali aggiornamenti sullo stato della pratica (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018); tutto ciò non l'ha riscontrato. Rappresenta infine che negli archivi Telecom è presente un solo reclamo di novembre 2022 regolarmente riscontrato.

Per tali motivi, attesa l'assenza di responsabilità, ha concluso domandando il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



modifiche ed integrazioni, una memoria con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato le deduzioni avversarie.

Il 19 luglio 2023, si è svolta l'udienza di discussione fissata da questo Ufficio per acquisire elementi utili per la definizione della controversia. Nel corso dell'udienza di discussione, l'utente ha insistito nelle richieste formulate nei propri atti difensivi. Dall'altra parte, il rappresentante legale dell'operatore ha insistito nelle richieste per come formulate nella memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, si dichiara inammissibile la richiesta di liquidazione di risarcimento del danno, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento.

Parimenti non sono accoglibili le richieste dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la violazione della buona fede e per 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 ha lamentato la mancata attivazione della linea telefonica nei tempi contrattuali, in seguito alla sottoscrizione dei contratti dell'11 dicembre 2019 e del 19 agosto 2022. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, il richiamo corre a quel principio, più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ai sensi dell'art. 1218 C.C., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Secondo consolidato orientamento Agcom (ex multis, Delibere n. 100/11/CIR e 143/11/CIR), gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ne consegue che *“qualora l'utente lamenti 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*



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



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, il quale deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (Cfr. Corecom Abruzzo, delibera 31/18). Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti, o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da questioni tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Orbene, nel caso di specie, l'istante ha richiesto l'11 dicembre 2019, l'attivazione di una nuova linea telefonica, che non è mai avvenuta, in quanto a dire della società resistente, l'OL di attivazione è stato annullato il giorno stesso. Successivamente ha chiesto una nuova attivazione il 19 agosto 2022, con la promozione "TIM WiFi Power Smart Mega", come si evince dall'ordine di acquisto dell'offerta, allegato agli atti, che è avvenuta in ritardo il 3 maggio 2023, dopo l'emissione del provvedimento temporaneo del 30 gennaio 2023, da parte di questo ufficio. La società per escludere la propria responsabilità per il ritardo eccepisce la sussistenza dell'ipotesi dell'eccezionalità tecnica prevista dal comma 4 dell'art. 15 delle C.G.A., attesa l'impossibilità di attivare il servizio per motivi tecnici, stante *"la necessità di effettuare dei lavori di ampliamento (la zona non è coperta da nessun tipo di servizio) per i quali occorrono permessi sia da parte dell'ente pubblico sia da parte di terzi"*, tuttavia i suoi asseriti non sono supportati da alcuna documentazione probatoria. Invero, nessuna prova viene fornita dalla stessa in ordine alla necessità di effettuare dei lavori di ampliamento della rete, producendo ad esempio una relazione/perizia tecnica redatta in seguito a un intervento in loco, attestante la necessità dei suddetti permessi, ovvero documentazione relativamente a quanto posto in essere per la richiesta e il rilascio di eventuali permessi sia da parte di terzi che di privati. In effetti, secondo l'orientamento dell'Autorità, fatto proprio anche da questo Organo, se l'operatore ha necessità di ottenere dei permessi, deve produrre la documentazione completa di progetto e richiesta di rilascio dei permessi pubblici e/o privati e le lettere inviate a questi ultimi (cfr. Delibera Agcom n. 32/15/CIR e Delibera Co.re.com. Calabria n. 75/2014).

Né il gestore ha dimostrato di aver provveduto a informare il ricorrente in ordine a eventuali criticità tecniche riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, come ut supra evidenziato, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Non risulta infatti provato che l'istante abbia ricevuto adeguata e tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di impedimenti tecnici per l'attivazione dei servizi, attese le contraddizioni nelle motivazioni addotte dalla resistente in relazione al ritardato adempimento dell'obbligazione contrattuale. Nel caso di specie, l'operatore non ha depositato documentazione tale da provare che TIM si sia effettivamente attivata con l'istante per informarlo in maniera esaustiva delle problematiche tecniche riscontrate e della prevedibile durata del disservizio. Pertanto, l'utente non è stato messo nella



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



condizione di avere un'idea completa ed esauriente delle cause che hanno generato il ritardo nell'attivazione. Invero inizialmente i tecnici, dopo aver effettuato il sopralluogo diverse volte, comunicavano al sig. Pietropaolo che TIM doveva effettuare dei lavori di scavo sulla strada pubblica, successivamente nella missiva del 26 ottobre 2022 l'operatore rappresentava l'opposizione all'accesso da parte di terzi, mentre nell'ambito del GU5 informava con nota del 24 gennaio 2023 che la linea non poteva essere attivata, in quanto la zona di ubicazione non era coperta da alcun servizio, e che non erano in previsione lavori di ampliamento. Di contro, dopo l'emissione del provvedimento temporaneo del 30 gennaio 2023, con nota del 17 aprile 2023, evidenziava che *“l'attivazione era ferma in quanto in attesa di ricevere permessi per far passare il giunto nella proprietà del vicino”*, salvo poi procedere ad effettuare lavori nel terreno del vicino e chiedere le necessarie autorizzazioni al Comune per attivare la linea, che è stata resa operativa dal 3 maggio 2023. Pertanto la società resistente si è adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale, e la mancata attivazione non è ad essa imputabile per KO dovuto a mancanza di permessi, ma è comunque tenuta a risponderne sotto il profilo del mancato adempimento degli oneri informativi di competenza. Difatti secondo un consolidato orientamento dell'Autorità e dei Co.re.com. *“ l'indennizzo per mancata attivazione del servizio spetta all'istante anche quando il gestore precisa che il problema è dipeso dal mancato rilascio di permessi comunali, laddove non risulti che lo stesso abbia comunicato all'utente i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ai sensi dell'articolo 4, comma 2 del Regolamento indennizzi di cui all'allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS”* (Cfr. Delibera n. 8/2022, conformi: Agcom delibera n.172/19/CIR; Corecom Lombardia determina n. 3/12; Corecom Puglia delibera n. 9/10).

Per quanto concerne la determinazione del periodo temporale da considerare ai fini della quantificazione del predetto indennizzo, da computarsi secondo il combinato disposto dell'art. 4, comma 2 e dell'art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi, si ritiene che i giorni indennizzabili siano 98, così determinati: come *dies a quo* si considera la data del 18 ottobre 2022, termine entro il quale doveva essere attivato il secondo contratto (ovvero 60 giorni), atteso che la prima richiesta di attivazione dell'11 dicembre 2019 non può essere presa in considerazione stante l'assenza di reclami o segnalazioni telefoniche da parte dell'istante, sino alla seconda richiesta di attivazione del 19 agosto 2022, circostanza che esclude il riconoscimento dell'indennizzo ai sensi dell'art. 14 della Delibera n. 347/18/Cons., mentre come *dies ad quem* si individua il 24 gennaio 2023, data in cui per la prima volta l'operatore comunica all'utente l'impossibilità di attivare il servizio. In conseguenza di quanto sopra precisato, l'istante ha diritto ad un indennizzo di € 735,00 (settecentotrentacinque/00) per quanto riguarda il servizio voce (€ 7,50 x 98 giorni) e, parimenti, per quanto riguarda il servizio FIBRA, in assenza di allegazioni riferite ad elementi che esimano da responsabilità nel suddetto periodo di riferimento, legittima la liquidazione di un indennizzo, da computarsi secondo il combinato disposto dell'art. 4, comma 2 e dell'art. 13, comma 2, pari a € 980,00 (novecentottanta/00), così calcolato: € 7.50 x 1/3 x 98 giorni, per un importo complessivo pari, quindi, a € 1.715,00 (millesettecentoquindici/00).



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



In relazione alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, dalla documentazione esaminata emerge un reclamo, a mezzo PEC, del 3 novembre 2022 riscontrato nell'ambito del GU5 presentato il 17 gennaio 2023, con la nota del 24 gennaio 2023, atteso che la risposta dell'operatore comunicata con PEC del 23 novembre 2022, non può ritenersi esaustiva. Cosicché, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2), secondo cui l'operatore deve fornire l'esito del reclamo entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto con motivazione adeguata, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo, in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2. Per la determinazione dell'indennizzo, si applica l'art. 12, comma 1 e 2, dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 347/18/CONS che ha modificato il Regolamento Indennizzi di cui all'All. A) della Delibera 73/11/CONS. Nel caso di specie, il ritardo accumulato dall'operatore va rapportato al periodo compreso tra il 3 novembre 2022 (data del reclamo) e il 24 gennaio 2023 (data della nota di riscontro) corrispondente a 37 giorni (decurtati i giorni previsti dalle Delibere Agcom e dalla Carta servizi dell'operatore per dare seguito al reclamo). Perciò si riconosce all'utente un indennizzo di € 92,50 (novantadue/50) così calcolato: 37 g X 2,50.

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;

RITENUTA l'urgenza di adottare la presente Deliberazione, al fine di rispettare il termine regolamentare per la conclusione del procedimento fissato in 180 giorni, il Presidente ai sensi dell'art. 3, comma 2 lett. d), del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Co.re.com., sentiti gli altri componenti

DELIBERA

Articolo 1

1. di prendere atto delle premesse che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. la società Tim XXX (Kena Mobile) è tenuta a liquidare al Sig. Pietropaolo XX, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme: • € 735,00 (settecentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione della linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio
regionale
della Calabria



corecom
CALABRIA

Comitato Regionale
per le Comunicazioni

dell'istanza di definizione della controversia; • € 980,00 (novecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra , oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia; • € 92,50 (novantadue/50) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

3. La società Tim S.p.a.(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.
4. 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.
5. 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.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 8 agosto 2023

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato
digitalmente
da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino
SerialNumber =
TINIT-SCRFLV67A03C352X