

DELIBERA N. 50

**XXXXXXXX XXXXXXXX / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/426825/2021)**

Il Corecom Abruzzo

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 03/11/2021;

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 L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

RICHIAMATA la delibera del Co.Re.Com Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d’atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com , in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l’istanza di XXXXXXXX XXXXXXXX del 21/05/2021 acquisita con protocollo n. 0236194 del 21/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La posizione dell’istante

L’istante deposita per il tramite dell’Avv. xxxxxx xxxxxx istanza di definizione per lamentare quanto di seguito riportato: “L’istante, titolare del contratto di utenza relativo al servizio di telefonia fissa voce + dati, codice personale XXX730, corrispondente al numero 0863/XXXXXXXX, in data 25 novembre 2020, aderiva all’offerta TIM Super Voucher Mega, al prezzo di € 29,90 al mese, tramite portale on line.

In data 01 dicembre 2020, la Tim comunicava la data dell’appuntamento con il tecnico al 09 dicembre 2020 per procedere con l’attivazione della linea. Tuttavia, in sede di sopralluogo, il tecnico incaricato non perfezionava l’allaccio per generici “aggiornamenti presso la cabina o armadio”.

Stante la mancata attivazione della linea, l'istante in data 19 dicembre alle ore 11:25, inoltrava al gestore una segnalazione a mezzo call center, operatore CN929, per procedere con le opportune verifiche, dalle quali ben risultava la copertura di rete, trovandosi l'armadio più vicino a soli 98 metri dall'indirizzo del sig. XXXXXXXX.

Seguivano ulteriori segnalazioni call center, in data 23 dicembre 2020, cod. operatore AE362, il quale confermava la persistenza di problemi tecnici che tuttavia non erano mai stati comunicati all'istante nelle precedenti segnalazioni.

In pari data, veniva quindi inoltrato al gestore, a mezzo fax e pec, opportuno reclamo per segnalare quanto occorso. Soltanto in data 07 gennaio 2021 la Tim comunicava all'istante l'intervento tecnico previsto per il giorno 11 gennaio, ma nessuno si presentava. E nemmeno al successivo intervento fissato per il giorno 15 gennaio. Infine, in data 18 gennaio 2021, la Tim inoltrava un sms all'istante, avvisandolo che l'attivazione dell'offerta Super Voucher Mega non si era perfezionata.

Essendo evidente la diretta responsabilità del gestore nella dinamica dei fatti in narrativa, si intende procedere per il rimborso di tutte le somme dovute a titolo di indennizzi ex lege previsti.”. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: - indennizzo per ritardata attivazione della linea Fibra - indennizzo per ritardata attivazione del servizio accessorio (tablet) - indennizzo per mancata risposta ai reclami - rimborso spese € 250,00 Allega: 1. Reclamo via pec del 23/12/2020 Nelle memorie di replica depositate, parte istante ribadisce le proprie contestazioni e corrispondenti richieste finali.

La posizione dell'operatore

L'operatore osserva: “... La controparte contesta la mancata attivazione di nuova linea FIBRA con tecnologia FTTH, alla quale TIM si sarebbe obbligata in virtù contratto asseritamente siglato on line dall'istante, il 25.11.2020. In ragione di quanto sopra, l'istante invoca la liquidazione di indennizzi. In realtà le doglianze avversarie sono infondate e non trovano alcun riscontro nei sistemi di TIM; nessun inadempimento

può essere imputato all'operatore per la presunta mancata attivazione della linea FIBRA con tecnologia FTTH. Ed invero. Sotto un primo profilo, si deve rilevare come non risulti a sistema, alcun contratto o alcuna proposta di attivazione formalizzata o, comunque, accettata da TIM, per l'attivazione di nuova linea con tecnologia FTTH, in data antecedente al 17.2.2021 (Doc.1).

TIM, infatti, riceveva dall'istante la richiesta di attivazione di un nuovo impianto con piano TIM Super Voucher Mega, solo in data 17.2.2021 che provvedeva a lavorare entro i termini di cui alle condizioni generali di contratto, attivando l'utenza (con tecnologia FIBRA e piano TIM Super Voucher Mega) a far data dal 10.4.2021 (Doc.2). Non vi è prova in atti di richieste precedenti e, dunque, della fondatezza delle doglianze sollevate.

A ciò si aggiunga che, a tutto voler concedere, anche qualora TIM avesse ricevuto dall'istante una proposta di attivazione di linea FTTH in periodo anteriore a quello indicato poco sopra, comunque, tale fattispecie non potrebbe in ogni caso, costituire fonte di obbligazione contrattuale in capo a TIM. Infatti, in applicazione dell'art. 1326 c.c., solo l'accettazione della proposta avrebbe portato alla conclusione del contratto e alla conseguente assunzione, da parte di TIM, delle connesse obbligazioni contrattuali.

L'accettazione della proposta, come condizione essenziale per la conclusione del contratto, è peraltro espressamente prevista nelle Condizioni generali di contratto offerta FIBRA (art. 4. Doc.3). Ciò vale, in particolare per quanto riguarda l'offerta FIBRA, in quanto l'attivazione della stessa risulta sempre subordinata alla verifica di fattibilità tecnica, legata alla tecnologia della specifica rete. Infatti, per l'attivazione della FIBRA il servizio è fornito nelle tecnologie FTTCab/FTTE (collegamento con casa cliente in VDSL2) o, come invocato nel caso di specie, FTTH (collegamento con casa cliente in fibra ottica); sistemi che non sono presenti e non coprono l'intero territorio nazionale. Per tale ragione, la linea FIBRA non è automaticamente attivabile dall'operatore, tanto che TIM prevede nelle già richiamate Condizioni generali di contratto (cfr. art. 5 "Attivazione del Servizio" cfr. Doc.3) che, anche in caso di conclusione di un contratto

“4. ... l'attivazione del Servizio sia subordinata alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto”. L'attivazione della FIBRA, dunque, (stante l'impossibilità di individuare anticipatamente la collocazione dei /FTTE o FTTH) è sempre condizionata alla fattibilità tecnica, alla quale TIM riserva l'efficacia del contratto.

Dalla ricostruzione compiuta poco sopra è evidente come alcun inadempimento possa essere imputato che, come risulta per tabulas, ha provveduto ad attivare la linea entro i termini previsti delle condizioni generali (In applicazione dell'art. 5 delle condizioni offerta FIBRA (cfr. Doc.3) - Attivazione del Servizio - “ ... il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.”

Per le medesime ragioni, infine, non è possibile accogliere la domanda volta alla liquidazione di un indennizzo per l'asserita mancata risposta ai reclami.

Comunque, in via subordinata, nella denegata e non creduta ipotesi in cui il Corecom accedesse alle richieste avversarie, l'eventuale indennizzo non potrà essere comunque liquidato, se non a decorrere dall'unico reclamo documentato in atti (datato 23.12.2021, sempre considerando il termine di 60gg previsto dalle condizioni generali di contratto richiamate), fino all'effettiva attivazione della linea, avvenuta il 10.4.2021. Ogni richiesta di controparte dovrà pertanto essere rigettata. P.Q.M. TIM S.p.A. chiede al Corecom Abruzzo di voler:

1. Nel merito, respingere l'avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto e, comunque, in quanto non provata per i motivi sopra esposti.
2. In via subordinata, nella denegata e non creduta ipotesi di accoglimento anche parziale delle richieste avversarie, quantificare l'indennizzo eventualmente riconosciuto in favore dell'istante, nei limiti indicati in parte motiva.”.

L'operatore allega:

1. Richiesta attivazione on line del 17.2.2021;
2. Conto maggio 2021;
3. Condizioni generali di contratto offerta FIBRA.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano accoglibili nella misura che si procede ad illustrare.

La controversia si fonda essenzialmente sulla tardiva attivazione dei servizi richiesti dall'utente tramite adesione on line all'offerta 'Tim Super Voucher Mega' effettuata, invano, in data 20/11/2020 e nonostante la conferma di ricezione dell'ordinativo inviata tramite e-mail da Tim in data 25/11/2020, tanto che in data 29/01/2021 l'istante si vedeva costretto a depositare presso il Corecom anche richiesta di provvedimento temporaneo (GU5/386612/2021).

Tim, nei propri scritti, si difende asserendo di non aver ricevuto né accettato formali proposte di attivazione di una nuova linea in tecnologia FTTH prima del 17/02/2021 e di aver utilmente dato seguito a quest'ultima procedendo all'attivazione della stessa in data 10/04/2021.

L'operatore, inoltre, aggiunge: "... anche qualora TIM avesse ricevuto dall'istante una proposta di attivazione di linea FTTH in periodo anteriore a quello indicato poco sopra, comunque, tale fattispecie non potrebbe in ogni caso, costituire fonte di obbligazione contrattuale in capo a TIM.

Infatti, in applicazione dell'art. 1326 c.c., solo l'accettazione della proposta avrebbe portato alla conclusione del contratto e alla conseguente assunzione, da parte di TIM, delle connesse obbligazioni contrattuali.

L'accettazione della proposta, come condizione essenziale per la conclusione del contratto, è peraltro espressamente prevista nelle Condizioni generali di contratto offerta FIBRA (art. 4. Doc. 3). Ciò vale, in particolare per quanto riguarda l'offerta FIBRA, in

quanto l'attivazione della stessa risulta sempre subordinata alla verifica di fattibilità tecnica, legata alla tecnologia della specifica rete.”.

A ben guardare, dunque, Tim più che escludere in maniera categorica di aver ricevuto l'ordinativo in questione da parte dell'utente prima del 17/02/2021, mira a sottolineare come nessuna responsabilità sarebbe mai imputabile al gestore laddove, data la specifica tecnologia Fibra richiesta, verifiche di fattibilità tecnica ne escludano la concreta possibilità di attivazione. Invece, rispetto alla richiesta asseritamente ricevuta solo in data 17/02/2021, Tim si dichiara pienamente adempiente avendo provveduto ad attivare il servizio il 10/04/2021 e, dunque, entro il termine di 60 giorni previsto dall'art. 5 delle proprie Condizioni Generali di Contratto.

Tuttavia, la tesi sostenuta da Tim rispetto alla richiesta di attivazione fatta dall'utente solo in data 17/02/2021 appare decisamente debole, in primis, in quanto detta specifica richiesta risulta essere stata fatta telefonicamente dall'istante, su indicazione di Tim stessa, in costanza di procedimento GU5 avviato proprio a causa della mancata attivazione del servizio rispetto all'originaria richiesta e, in secundis, in quanto stride di per se con le interlocuzioni avute con l'istante ai fini della comunicazione dei vari appuntamenti fissati a seguito, appunto, dell'adesione on line all'offerta Tim Super Voucher Mega fatta dall'istante il 25/11/2020.

Appuntamenti preannunciati a partire dal 01/12/2020 per il giorno 9 dello stesso mese, data in cui sarebbe avvenuto il primo sopralluogo da parte del tecnico incaricato che, tuttavia, non dava seguito all'allaccio per 'aggiornamenti presso la cabina o armadio' dallo stesso ritenuti propedeutici all'attivazione.

Dalla stasi che ne seguiva l'istante sporgeva poi più reclami, tramite call center in data 19/12/2020 e tramite call center, fax e pec in data 23/12/2020. A seguire, in data 07/01/2021 il gestore preannunciava, invano, l'arrivo di un nuovo tecnico per il 07/01/2021, poi per il giorno 11/01/2021 e, infine, per il 15/01/2021, mentre in data 18/01/2021 Tim avvisava l'istante tramite sms circa il fatto che l'attivazione dell'offerta Super Voucher Mega non si era perfezionata.

Tuttavia, analizzando le Condizioni Generali di Contratto relative all'offerta Fibra, invocate ed allegate da Tim in propria difesa, bisogna sottolineare come: - l'art. 4,

rubricato 'Perfezionamento del Contratto', al comma 1 prevede: "Il Contratto si perfeziona, salvo casi specifici, con l'accettazione di TIM della richiesta del Servizio da parte del Cliente. ..."; - l'art. 5, dedicato alla disciplina dell' 'Attivazione del Servizio', al comma 1 prevede: "Qualora il Cliente lo richieda espressamente, ..., il Servizio è attivato da TIM entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto, fatti salvi i casi di particolare complessità tecnica ove TIM si riserva la possibilità di non attivare il Servizio dandone apposita comunicazione al Cliente, ovvero a rimodulare con lo stesso tempi e modalità di attivazione.

Nel caso in cui il Cliente non abbia espressamente richiesto l'attivazione del servizio prima dello scadere del termine dell'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 11, i tempi di attivazione del servizio sopra indicati dovranno essere maggiorati di ulteriori 14 giorni."; - l'art. 5, al comma 4 stabilisce: "TIM può subordinare l'attivazione del Servizio alle verifiche di fattibilità tecnica, il cui esito negativo comporterà la risoluzione del Contratto. Qualora a seguito della richiesta di attivazione del Servizio, tale attivazione non possa essere effettuata, sulla base di apposito esame tecnico di fattibilità ad opera di TIM, quest'ultima provvederà ad informare il Cliente, senza che per ciò possa essere imputata alcuna responsabilità a TIM". Ebbene, muovendo prioritariamente dal rilievo posto in evidenza da Tim quanto alla necessità dell'accettazione espressa da parte del gestore affinché un ordinativo espliciti i propri effetti in termini di obblighi contrattuali dallo stesso derivanti, si evidenzia come tanto sull'ordinativo del 17/02/2021 depositato da Tim quanto su quello del 20/11/2020, accettato formalmente da Tim il 25/11/2020 e depositato dall'istante non si rinveniva una formula di accettazione espressa da parte del gestore.

Non si ravvisano, pertanto, elementi distintivi tra l'una e l'altra modulistica tali da poter concludere che solo quella indicata da Tim abbia i caratteri tipici del contratto e che solo da esso, quindi, sia possibile individuare il dies a quo anche per il conteggio dei 74 giorni (60 + 14 ex art. 5, c. 1, C.G.C.) di tempo previsti ai fini dell'attivazione del servizio richiesto. Peraltro, nonostante il gestore nei propri scritti difensivi ponga l'accento anche sulla particolare necessità di sopralluoghi tecnici preventivi ai fini dell'attivazione della particolare tecnologia richiesta dall'istante, appare singolare come,

a fronte dell'asserita richiesta del 17/02/2021, Tim non parli di verifiche di fattibilità tecnica svolte prima dell'attivazione materialmente avvenuta il 10/04/2021 mentre, come sottolineato dalla parte istante, molteplici sono stati gli appuntamenti fissati, sebbene non tutti poi rispettati, per l'esecuzione delle verifiche predette dopo la richiesta del 25/11/2020. A meno che, quelle eseguite a seguito del primo ordinativo formulato dall'interessato non abbiano costituito di per se la base operativa per l'attivazione che poi è avvenuta ad aprile.

Per quanto sin qui ricostruito, pare pertanto evidente anzitutto che l'ordinativo effettuato dall'utente in data 20/11/2020 e dal gestore formalmente recepito il 25/11/2020 è stato correttamente acquisito da Tim stessa tanto da programmare più appuntamenti con il richiedente ai fini dell'espletamento del necessario sopralluogo tecnico preliminare all'attivazione del servizio Fibra richiesto.

Pare altrettanto dimostrato, inoltre, in quanto non smentito dal gestore nei propri scritti difensivi, come quest'ultimo in data 18/01/2021 abbia inviato un sms all'utente per comunicare che l'attivazione dell'offerta Super Voucher Mega non si era perfezionata, senza, tuttavia, fornire dettagli di sorta rispetto alle specifiche ragioni ostative. Appare, infine, acclarato, dalle dichiarazioni di Tim in fase di GU5 e dalla data riportata nella fattura del 16/05/2021, che l'attivazione del servizio richiesto è avvenuta solo in data 10/04/2020 in seguito al vocal order eseguito in costanza di GU5 su suggerimento all'istante da parte di Tim stessa.

La condotta del gestore, pertanto, risulta essere stata violativa tanto delle norme poste a tutela del consumatore sotto l'aspetto dell'informativa da fornire in caso di impedimento tecnico all'attivazione del servizio, sia sotto l'aspetto della tempistica da rispettare ai fini dell'attivazione del servizio richiesto.

Più in particolare, Tim non ha ottemperato al proprio obbligo di informativa sulle ragioni ostative all'intervento così come previsto dalle proprie Condizioni Generali di Contratto all'art. 5, c. 4, essendosi limitato all'invio di un sms in data 18/01/2021 con il quale comunicava esclusivamente il non avvenuto perfezionamento dell'attivazione dell'offerta Super Voucher Mega. Dal punto di vista della tempistica nell'attivazione, dalla regolamentazione interna di Tim sopra evidenziata e, in particolare, in base all'art.

5, c. 1, delle CGC emerge che il termine per l'attivazione del servizio Fibra avrebbe dovuto avvenire entro 60 giorni dall'avvenuto perfezionamento del contratto – che, nel caso di specie, si ritiene debba coincidere con la data di avvenuta conferma della ricezione dell'ordine notificata via e-mail da Tim in data 25/11/2020 - maggiorati di altri 14 giorni alla luce dell'ultimo capoverso del medesimo primo comma dell'art. 5 citato, in assenza di evidenze in atti di segno contrario rispetto al contenuto della detta richiamata previsione, sì da scadere il 07/02/2021.

Invece, dalle risultanze del procedimento GU5 è emerso che il gestore si sia preoccupato di suggerire all'utente di operare un nuovo vocal order solo in data 16/02/2021 per poi dichiarare, sempre all'interno della piattaforma di gestione del GU5 attivato: "... in ordine al provvedimento notificato si rappresenta che l'ol NIP con voucher è stato emesso ed è in lavorazione, si precisa che i tempi di evasione sono più lunghi rispetto a quelli ordinari perchè trattasi di nip con voucher. Seguiranno aggiornamenti.”.

A tal riguardo, ha comprensibilmente osservato l'istante nelle proprie repliche: “Qualora si fosse trattato di un secondo contratto, ex novo, da Carta dei Servizi le tempistiche sarebbero state in itinere e lunghe (60 gg Fibra) e non ci sarebbe stato bisogno di questa specificazione!!!”. Come già anticipato, nei propri scritti difensivi la Società non ha posto riferimento alcuno all'ordinativo del 25/11/2020, né alle attività che ne sono seguite dal punto di vista delle verifiche tecniche effettuate, con ciò omettendo anche di dimostrare di aver provveduto tempestivamente a informare l'istante in ordine alla sussistenza degli specifici impedimenti tecnici e/o amministrativi riscontrati, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione. Come da giurisprudenza Agcom (a titolo meramente esemplificativo, cfr Del. n. 74/21/CIR), la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante, entro la tempistica prevista per l'attivazione come sopra descritta, in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, 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. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 4, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale: “L'indennizzo di cui al

comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Nel caso di specie, in particolare, il gestore dovrà pertanto corrispondere a parte istante l'indennizzo previsto per la ritardata attivazione ai sensi dell'art. 4, c. 1 del vigente Regolamento Indennizzi che statuisce: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.", in combinato disposto con l'art. 13, c. 2 del medesimo Regolamento ("Nei casi di servizi forniti su banda ultra-larga, con riferimento al servizio di accesso a internet gli indennizzi stabiliti dagli articoli 4, 5 e 6 sono aumentati di un terzo.").

Più in particolare, per il ritardo serbato nell'attivazione del servizio richiesto on line il 20/11/2020, formalmente recepito dal gestore il 25/11/2020 ed attivato solo in data 10/04/2021, vale a dire con 62 giorni di ritardo rispetto ai 74 giorni previsti dall'art. 5, c. 1, delle CGC del gestore (60 + 14), vale a dire rispetto al termine ultimo del 07/02/2021 (calcolato a far data dal 25/11/2020), Tim dovrà corrispondere a parte istante un indennizzo pari da € 7,50/pro die * n. 2 servizi principali * n. 62 gg, per un totale complessivo di € 1.240,00 (milleduecentoquaranta/00). Parte istante chiede, inoltre, di essere indennizzato in virtù della tardiva consegna del tablet previsto dall'offerta Tim Super Voucher Mega al costo di € 329,90, con bonus di € 300,00 e con obbligo di pagamento della residua somma di € 29,90 al vettore alla consegna. Dall'istruttoria condotta risulta, in effetti, che tra le voci contemplate all'interno dell'ordinativo recepito dal gestore il 25/11/2020 fosse contemplata anche la consegna di un tablet Samsung Galaxy Tab S6 il quale, come evincibile dalla fattura del 16/05/2021, allegata in atti, è stato materialmente consegnato anch'esso solo a far data dal 10/04/2021 e, dunque, con 62 giorni di ritardo rispetto al termine di cui all'art. 5, c. 1 delle CGC già più volte citato. Per quanto precede, parte istante dovrà vedersi riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 4, c. 3, del vigente Regolamento Indennizzi,

applicabile per analogia al caso di specie, in base al quale: “Nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio”, che, calcolato per i 62 giorni di ritardo rispetto al termine di consegna del 07/02/2021, implica il riconoscimento in favore dell’istante dell’indennizzo di € 155,00 (centocinquantacinque/00) (€ 2,50/pro die * 62 gg) per la ritardata consegna del tablet.

Parimenti accoglibile è la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato dall’istante il 23/12/2020 sia tramite fax che mediante pec atteso che rispetto allo stesso, in base alla Carta Servizi di Tim, il gestore avrebbe dovuto dare un seguito entro 30 giorni dalla ricezione mentre, di fatto, ciò è avvenuto solo in occasione del procedimento GU5, come sopra già accennato, in data 16/02/2021. Pertanto, ai sensi dell’art. 12 del Regolamento Indennizzi (in base al quale: “L’operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300.”), l’operatore dovrà corrispondere l’indennizzo per mancata risposta al reclamo pari ad € 65,00 (sessantacinque/00), derivante dal seguente parametro: € 2,50 * 25 gg. di ritardo dal 22/01/2021 al 16/02/2021.

Relativamente alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute dal richiedente.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l’istanza presentata dal Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti dell’operatore Tim SpA nei termini sopra evidenziati.

2. La società Tim SpA, alla luce di tutte le ragioni sin qui esposte, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante:

- a) l'indennizzo pari ad € 1.240,00 (milleduecentoquaranta euro/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 4, c. 1 e 13, c. 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. per la ritardata attivazione del servizio;
- b) l'indennizzo pari ad € 155,00 (centocinquanta euro/00) ai sensi del combinato disposto degli artt. 4, c. 3 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. per la ritardata attivazione del servizio accessorio;
- c) l'indennizzo pari ad € 65,00 (sessantacinque euro/00) ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii., per la mancata risposta al reclame del 23/12/2020.

3. 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.

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.

L'aquila, 03.11.2021

f.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana