

DELIBERA N.32 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ TIM ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 7775/C del 26 luglio 2017)

NELLA riunione del 6/ 04/2018;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente ██████████, presentata in data 26 luglio 2017, prot. n. 7775/C, contro Tim Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

In data 23/12/16 la Sig.ra [REDACTED], in qualità di erede del Sig. [REDACTED], inoltrava istanza di recesso dell'utenza telefonica privata [REDACTED], per decesso dell'originario intestatario, ma inspiegabilmente subiva l'interruzione di altra utenza telefonica ([REDACTED]) sempre intestata alla medesima, pur non avendo mai fatto una specifica richiesta in tal senso. Immediatamente segnalava l'anomalia alla Telecom tramite il call center, senza risolvere il problema; inoltrava formale reclamo tramite il proprio legale con nota del 17/03/2017 senza tuttavia risolvere il problema; in realtà, la riattivazione della linea telefonica avveniva definitivamente solo in data 10 agosto 2017.

Nelle more, in data 16.05.2017 richiedeva l'intervento del Corecom, anche se il tentativo di conciliazione si concludeva con il mancato accordo tra le parti.

Con formulario GU14 del 26 luglio 2017, depositava istanza di definizione ai sensi dell'art. 14 del Regolamento e contestualmente con formulario GU5 richiedeva l'adozione in via d'urgenza di provvedimenti temporanei, riuscendo così ad ottenere la riattivazione della linea telefonica in via definitiva, ancor prima della definizione del presente procedimento.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i) il ripristino della linea telefonica;
- ii) l'indennizzo per l'arbitraria interruzione della linea telefonica;
- iii) il risarcimento per i danni subiti.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Telecom S.p.A. ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, il Gestore evidenziava che l'utenza oggetto di contestazione risultava sospesa a far data dal **24/02/2017**; asseriva che l'anomalia era attribuita a problematiche tecniche: nello specifico, comunicava che bisognava bonificare intera tratta di sette Km.

Con nota del 9/06/17, in riscontro al reclamo del 17/03/2017, riconosceva il disservizio e assicurava la risoluzione del problema in breve tempo; ciononostante, provvedeva a riattivare la linea solo in data 10 agosto 2017 e contestualmente

provvedeva a stornare dal conto n. 2/17 i costi richiesti indebitamente per la disattivazione della linea telefonica.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta sub i) non può trovare accoglimento in quanto superata nelle more del presente procedimento;

Con riferimento alla domanda sub ii) di corresponsione di un indennizzo per l'interruzione della linea telefonica, la stessa deve ritenersi ammissibile e fondata e va calcolata nella misura prevista dall'art 5 dell'Allegato A di cui alla Delibera 73/11 Cons, vale a dire in € 5,00 per ogni giorno di interruzione della linea e quindi dal 24/02/2017, data in cui l'utenza intestata all'istante è stata sospesa, sino all' 11/08/2017, data in cui è avvenuto l'effettivo ripristino della linea (come da comunicazione inviata dall'operatore al corecom a mezzo pec) e così per un totale di 169 giorni.

Infine la richiesta sub iii) di risarcimento danni deve dichiararsi inammissibile in quanto esula dalla competenza del Corecom, ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare in favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste di cui all'istanza GU14 avanzata in data 26 luglio 2017, prot. n. 7775/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim Italia S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro **845,00** a titolo di indennizzo per la interruzione della linea telefonica per motivi tecnici ascrivibili all'operatore;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante,

della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

