



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.28/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/
TIM ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 6 del mese di aprile presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	

DELIBERA N28 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/TIM ITALIA S.P.A.

(Prot. n. 5960/C del 7 giugno 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 7 giugno 2017, prot. n. 5960/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 21 novembre 2016, il Sig. [REDACTED] intestatario dell'utenza telefonica [REDACTED], richiedeva il trasloco della linea dall'indirizzo di [REDACTED] in [REDACTED] (PZ) a quello di [REDACTED] sempre nel medesimo Comune di residenza. Nonostante i numerosi solleciti e reclami, il trasloco veniva completato con successo solo in data 3.04.2017. La società Telecom Italia S.p.A., pur ritardando nell'espletamento della procedura di trasloco della predetta utenza, emetteva fatture per importi inerenti servizi mai usufruiti, che tuttavia venivano regolarmente pagate dall'istante.

Il Sig. [REDACTED] presentava istanza di conciliazione a seguito della quale veniva convocato per l'udienza del 1.06.2017; la procedura tuttavia si concludeva con un verbale di mancato accordo e il Sig. [REDACTED] depositava, in data 7 giugno 2017, formulario GU14; a seguito del decesso del Sig. [REDACTED] avvenuto il 14 giugno 2017, i suoi eredi hanno fatto pervenire memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento insistendo nelle rispettive richieste.

In base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) l'indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea telefonica e per la conseguente sospensione della stessa;
- ii) il rimborso degli importi corrisposti in fattura durante il periodo di mancata fruizione del servizio e regolarmente pagati;
- iii) le spese di procedura.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim Spa ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, il Gestore evidenziava che il ritardo nel trasloco della linea telefonica era stato causato da impedimenti tecnici: in particolare, l'ordine di lavoro risultava annullato con la seguente causale: "Impossibilità realizzazione per impianto non idoneo-RH-occorrono tre pali in proprietà di terzi".

3. Motivazione della decisione

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

L'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom prevede che l'attivazione del servizio debba avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati

con il cliente, con mantenimento del medesimo numero ove tecnicamente possibile; puntualizza inoltre che “Tim indica al momento della richiesta la data di appuntamento anche ove concordata con il cliente, in cui è previsto l'intervento del tecnico presso il luogo di ubicazione dell'impianto. Le date possono essere confermate o rimodulate da Tim anche tramite invio di SMS. Se il cliente dichiara di non avere interesse a mantenere attivo, nel frattempo, l'impianto da traslocare, Tim sospende, a decorrere dalla data indicata dal cliente, il servizio fino a quando il trasloco non è effettuato”. Quindi, rispetto all'ordinaria tempistica contrattuale dei dieci giorni, deve ravvisarsi l'effettiva ritardata attivazione dell'utenza telefonica in questione presso la nuova sede di ubicazione dell'abitazione dell'istante.

Inoltre, durante la procedura di trasloco, l'operatore non ha correttamente ottemperato ai propri obblighi informativi nei confronti dell'istante, fornendo, al contrario, informazioni non veritiere, atteso che nel corso dei tre accessi in loco i tecnici Tim, secondo quanto riferito dall'istante, (7 dicembre 2016, 13 marzo 2017 e 27 marzo 2017) comunicavano che la procedura sarebbe stata evasa in tempi brevi ma nulla riferivano in merito alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici. Inoltre nella memoria difensiva l'operatore per la prima volta attribuisce il ritardo nella conclusione della procedura ad “eccezionalità tecniche”, specificando che era stato necessario installare tre pali in proprietà di terzi, ma al riguardo, non fornisce alcuna prova di eventuali richieste di permessi e/o autorizzazioni che possano aver influito sulla procedura, mentre da documentazione fotografica prodotta dall'istante, risulta essere stato installato un solo palo e per di più a ridosso dell'abitazione di proprietà dell'istante.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del Regolamento indennizzi, secondo il quale “ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo 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”.

Per quanto sopra esposto, non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dalla carta dei Servizi Tim pari ad € 7,80 per ogni giorno di ritardo, con riferimento al periodo che va dall'1/12/2016 al 3.04.2017 (data di effettivo ripristino della linea telefonica) per un totale di 123 giorni.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii) di rimborso degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, segnatamente al periodo di mancata fruizione del servizio intercorrente dall'1/12/2016 al 3/04/2017, oltre al contributo trasloco linea di € 73,20 di cui alla fattura n. [REDACTED] del 05.05.2017, come accertato in sede istruttoria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 7 giugno 2017, prot. n. 5960/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 ai Sigg.ri [REDACTED] nella loro qualità di eredi del Sig. [REDACTED] pro quota, la somma di euro 959,40 a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea telefonica;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato ai Sigg.ri [REDACTED] nella loro qualità di eredi del Sig. [REDACTED] pro quota, la somma di euro 199,75 quale somma complessiva degli importi addebitati nelle fatture emesse nel periodo che va dall' 1/12/2016 al 3/04/2017, comprensiva del contributo per trasloco linea di cui alla fattura n. [REDACTED] del 05.05.2017;
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato ai Sigg.ri [REDACTED] nella loro qualità di eredi del Sig. [REDACTED] pro quota, la 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

