



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.60/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] VS
TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 9 del mese di ottobre 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 N.60 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 10432/C del 18 ottobre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 09/10/2018;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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 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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] presentata in data 18 ottobre 2017, prot. n. 10432/C, contro vs Tim 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

L’utente ha rappresentato di aver richiesto alla Tim Spa la portabilità del proprio numero mobile [REDACTED] in data 16/12/2016.

Ha lamentato il ritardo con cui l’operatore telefonico ha concluso la procedura di portabilità nonché i disagi subiti nelle more della stessa, atteso che in data 21/12 riceveva tramite corriere una sim con un numero provvisorio che avrebbe dovuto utilizzare durante la procedura di portabilità, anche se l’attivazione di questa sim provvisoria avveniva solo in data 27/01/2017, per cui di fatto gli veniva precluso il traffico telefonico, mentre la portabilità andava a buon fine solo in data 31/01/2017, con accredito del credito residuo in data 02/02/2017.

Per tali motivi, richiedeva l’intervento del Corecom in sede di conciliazione con istanza del 14/03/2017, ma l’udienza fissata per il 9/05/2017 si concludeva senza accordo tra le parti.

Con istanza del 10/05/2017 avviava il procedimento previsto dall’art. 14 del Regolamento. Tuttavia, non risultando la predetta istanza ricevuta dal Corecom, per comprovati problemi con il proprio server di posta, veniva reiterata a mezzo mail in data 17 ottobre e pertanto protocollata in data 18 ottobre 2017.

Per tali motivi, l’istante chiedeva il risarcimento della somma di € 1.500,00 per i disagi e lo stress subiti a causa dei lamentati disservizi.

2. La posizione dell’Operatore

L'operatore ha riferito che il ritardo nella conclusione della procedura di portabilità era stato determinato da cause tecniche in quanto sull'utenza in contestazione era presente una *NIP* e pertanto escludeva ogni addebito di responsabilità e conseguentemente chiedeva il rigetto di qualsiasi richiesta di indennizzo.

3. Motivazione della decisione

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sul ritardo nell'esecuzione della portabilità dell'utenza mobile [REDACTED]. Nel merito, occorre verificare la sussistenza o meno di responsabilità dell'operatore per il ritardo nell'espletamento della suddetta procedura.

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure “a tutela dei consumatori, che garantissero la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, ha adottato la Delibera n. 147/11/CIR, con cui ha dettato tempi ristretti per il completamento della procedura di portabilità, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio ed eventuali disservizi.

In particolare, la predetta delibera stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale;

Pertanto, ove l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di prestazione di MNP, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente.

Nel corso dell'istruttoria, è emerso che l'operatore Tim ha avviato la procedura di portabilità in data 23/12/2016 e i primi solleciti per richiedere nuovamente la procedura risalgono al 23/01/2017 e al 27/01/2017, ma nelle more nessuna comunicazione risulta essere stata inviata all'utente per informarlo circa le ragioni del ritardo; infatti, le stesse sono emerse solo in sede di memoria istruttoria.

Ciò detto, la condotta posta in essere dalla Telecom si appalesa contraria alle condizioni contrattualmente previste, per molteplici ragioni:

1) nel contratto sottoscritto il 20/12/2016, la data prevista per l'attivazione del servizio richiesto veniva indicata nel **26/12/2016**, ma non è stata rispettata.

2) Era inoltre prevista l'attribuzione di una sim provvisoria con il servizio “Parli subito” con traffico telefonico prepagato da utilizzare durante il periodo di attivazione

della richiesta di portabilità, ma la Sim risulta attivata solo in data **27/01/2017** secondo quanto riferito dall'utente; la circostanza del resto, non è stata smentita dall'operatore;

3) sempre da contratto era, infine, previsto che, fatti salvi i casi in cui l'attivazione del servizio possa subire differimenti e/o essere esclusa "...per le **causali indicate nelle condizioni generali MNP** **allegate al presente modulo.....**" Tim sarà tenuta a corrispondere un indennizzo per eventuali ritardi nell'attivazione della portabilità del numero, secondo le modalità e i termini specificati nelle condizioni generali MNP.

Nelle condizioni generali MNP, le ipotesi che possono giustificare un eventuale differimento e/o esclusione della portabilità sono tassativamente elencate nell'art. 4, e tra queste, non viene contemplata in alcun modo la fattispecie in esame; al contrario, nella memoria istruttoria, l'operatore fa un richiamo generico ed approssimativo a motivi tecnici, la qual cosa, come già detto, di per sé, non è sufficiente a giustificare la condotta dallo stesso posta in essere; infine, non ha provato di aver fornito adeguate informazioni all'utente in relazione alle difficoltà emerse nelle more della procedura di portabilità.

Tali considerazioni confermano quindi la responsabilità dell'operatore per il ritardo nell'espletamento della procedura di portabilità.

Detto ciò, l'utente avrà diritto al riconoscimento di un indennizzo che secondo le condizioni generali sopra richiamate sarà computato in € 2,50 al giorno, per ogni giorno di ritardo. In particolare, dal 26/12/2016 (data prevista da contratto per l'attivazione del servizio di portabilità) sino al 31/01/2017 (data in cui il servizio è stato effettivamente attivato), l'indennizzo da corrispondere è pari ad € 90,00 (€ 2,50 x 36 giorni = € 90,00).

Quanto al mancato utilizzo della Sim provvisoria, giova precisare che a seguito della sottoscrizione del contratto (prodotto in atti) per la "MNP" dell'utenza de qua, era prevista la consegna da parte dell'operatore di una Carta Sim temporanea con un numero provvisorio, con il servizio "Parli subito".

L'istante lamenta di non aver mai utilizzato la suddetta sim temporanea, perché pur essendole stata consegnata in data 21/12/2016, le veniva attivata solo in data 27/01/2017, con la conseguenza di non aver potuto effettuare traffico telefonico. Al riguardo, l'operatore non ha fornito alcuna prova di segno contrario, pertanto, valutati tutti gli elementi appena esposti, sebbene non espressamente richiesto dalla ricorrente, si ritiene equo e proporzionale liquidare in suo favore un indennizzo pari a € 300,00(trecento/00) per il mancato utilizzo della Sim.

Infine, anche se non richiesto, 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), per le spese della procedura.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 18 ottobre 2017, prot. n. 10432/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 90,00** a titolo di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio di MNP sulla propria utenza mobile;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 300,00** quale indennizzo per il mancato utilizzo della Sim provvisoria durante tutto il periodo di completamento della procedura di portabilità;
3. a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

