



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI
AGCOM

Reg. delib. n. 1

Prot. n. 3389 dd 27 febbraio 2019

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia GU14 XXXX_TIM SPA

Il giorno 27 febbraio 2019

ad ore 14.30

si è riunito a Trento presso la propria sede

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Carlo Buzzi
	Il Componente	Carlo Giordani Laura Mezzanotte Giuseppe Stefenelli
Assente giustificato		Roberto Campana

NELLA riunione del Corecom Trentino Alto Adige - Trento (Comitato Provinciale per le Comunicazioni);

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS";

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni" e s.m.;

VISTA l'istanza di XXXXX presentata l'11 novembre 2018 - protocollo n.0188136 di data 11 novembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

In data 17 aprile 2018 l'utente lamenta il distacco della linea 0461/XXXX - voce e ADSL – e contattando il servizio clienti TIM scopre che tale disservizio è stato determinato dalla errata cessazione dell'utenza, oggetto del contenzioso, anziché di quella effettivamente richiesta relativa alla numerazione 0464/XXXX. Successivamente all'invio di un reclamo e numerose segnalazioni telefoniche in data 3 maggio 2018 TIM riattiva la linea con un nuovo contratto "Internet senza limiti" a tariffa agevolata per 12 mesi.

L'utente evidenzia di esser stato contatto l'8 maggio 2018 da TIM per l'attivazione della Fibra che rifiuta.

In tale sede richiede:

- i) rimborso per ogni giorno di disservizio dell'ADSL;
- ii) indennizzo per i disagi subiti per € 400,00.

2. La posizione dell'operatore

TIM Spa, a riscontro di quanto lamentato dall'utente, rileva che l'erronea cessazione dell'utenza 0461/XXXX è avvenuta per un'anomalia del sistema per il periodo intercorrente dal 9 aprile al 3 maggio 2018 (24 giorni). Evidenzia di aver provveduto a rimborsare il costo di disattivazione di € 35,18 nel Conto Luglio 2018 e di aver effettuato la riattivazione del servizio in esenzione di spese.

TIM precisa che l'attivazione della Fibra, se pur rifiutata dall'utente, non avrebbe potuto essere realizzata per mancanza di copertura e sottolinea di aver sempre risposto ai reclami presentati dal cliente. Da ultimo evidenzia che in sede di udienza di conciliazione di primo livello aveva offerto un indennizzo di € 187,20, proposta non accettata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In relazione al punto i) dell'istanza la richiesta di rimborso per ogni giorno di disservizio può essere accolta. TIM Spa per la sospensione della linea sia voce che ADSL è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, per il periodo dal 9 aprile al 3 maggio 2018 (24 giorni) sia per il servizio voce che ADSL pari ad € 360,00, al netto dell'importo di € 187,20, somma riconosciuta all'utente tramite servizio postale ed accettata dal medesimo, come evidenziato nel fascicolo documentale del Conciliaweb in data 5 febbraio 2019.

Per quanto concerne invece la richiesta di cui al punto ii), la stessa non può trovare accoglimento in quanto i disagi subiti dall'istante, non trovando corrispondenza con le fattispecie individuate dal Regolamento sugli indennizzi, potrebbero essere compensati solo attraverso il risarcimento danni, che come tale esula dalle competenze di questa Autorità, ai sensi dell'articolo 20, comma 5 del Regolamento (Delibera n. 203/18/CONS).

Premesso tutto ciò, il Comitato provinciale per le Comunicazioni

DELIBERA

1. Il Corecom accoglie parzialmente l'istanza del sig. XXXX nei confronti della società TIM SPA per le motivazioni di cui in premessa.

2. TIM SPA è tenuta a pagare a favore dell'istante l'importo di € 172,80 a titolo di indennizzo per il disservizio.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
- F.to Carlo Buzzi -