



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

Deliberazione n.89/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre 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. 89/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 12594/C del 15 dicembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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 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 15 dicembre 2017, prot. n. 12594/C, contro 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

Il Sig. [REDACTED], in qualità di legale rappresentante della [REDACTED], nei primi giorni del mese di marzo 2017, richiedeva il trasloco della linea telefonica [REDACTED] dalla sede di [REDACTED] alla nuova sede di [REDACTED], sempre in [REDACTED]. Nonostante i numerosi solleciti, tale trasloco non è mai avvenuto. A causa di tale comportamento, il Sig. [REDACTED] si è visto costretto ad attivare una nuova linea con altro operatore, con la conseguente perdita del proprio numero telefonico. Ciò premesso, l’istante, ha chiesto, mediante l’intervento del Corecom, le seguenti voci di indennizzo:

- i) *ritardo per il completamento della procedura di trasloco;*
- ii) *sospensione/interruzione dei servizi;*
- iii) *perdita della numerazione;*
- iv) *mancata risposta ai reclami;*
- v) *perdita 22 polizze assicurative con premi del valore complessivo di € 8.000,00.*

2. La posizione dell’Operatore

La società Tim, in sede di memoria difensiva, dopo aver ribadito la correttezza del proprio operato, ha evidenziato che l’omesso trasloco è stato causato da difficoltà tecniche non imputabili alla società. Tant’è che tra le varie segnalazioni aperte, in data 12.04.2017, un operatore del call center informava l’istante della necessità di una nuova richiesta per poter procedere al trasloco della linea, posto che quella in precedenza avviata era stata

archiviata. Concludeva quindi per il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate in questa sede.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni che di seguito verranno precisate.

i) Mancato trasloco.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per omesso trasloco della linea n. [REDACTED], trova legittimazione la liquidazione di un indennizzo da computarsi in base a quanto previsto dall'articolo 9, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom, secondo il quale "l'attivazione del servizio deve 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". Quindi, rispetto all'ordinaria tempistica contrattuale, deve ravvisarsi l'effettiva responsabilità per il ritardo nell'espletamento della procedura di trasloco. Inoltre, durante la stessa, l'operatore non ha correttamente ottemperato ai propri obblighi informativi nei confronti dell'istante, atteso che nel corso dei due interventi in loco i tecnici Tim, secondo quanto riferito dall'istante, comunicavano che la procedura sarebbe stata evasa entro il 07.04.2017 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 a "difficoltà tecniche non imputabili alla compagnia", ma al riguardo, non fornisce alcuna prova. Al contrario, dall'analisi della documentazione in atti risulta che l'omesso trasloco è chiaramente dipeso da un errore ascrivibile agli addetti dell'operatore convenuto, atteso che un primo intervento dei tecnici della Tim avveniva in data 08.03.2017, ossia prima della data concordata con l'istante e presso i nuovi uffici della compagnia assicurativa, come si evince dalla memoria difensiva di controparte; mentre il secondo intervento avveniva in data 05.04.2017, presso la vecchia sede della compagnia, ormai dismessa, invece di giungere sul luogo concordato, ossia presso la nuova sede.

Per quanto sopra esposto, non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dalla carta dei Servizi Tim pari ad € 7,80 per ogni giorno di ritardo, raddoppiato data la natura business dell'utenza. A tal fine il periodo indennizzabile può essere considerato quello intercorrente tra la data della richiesta di trasloco (01 marzo 2017) e la data in cui l'utente è definitivamente passato ad altro operatore (20 aprile 2017), detratti i dieci giorni che da Carta dei Servizi sono previsti come tempo tecnico necessario per il completamento della procedura. Il totale dell'indennizzo è quindi pari ad € 639,60 (€ 15,60 x 41 giorni).

ii) Sospensione /interruzione dei servizi.

Relativamente al servizio voce l'istante ha lamentato inizialmente l'interruzione in entrata del servizio stesso a far data dal 04.04.2017, tant'è che per i clienti dell'Agenzia, il numero chiamato squillava a vuoto, mentre a partire dall'8.04.2017 il servizio veniva totalmente disattivato, perché il vecchio numero non era più disponibile, con grave disagio per l'utente, al quale andrà riconosciuto un indennizzo calcolato secondo i parametri di cui all'art. 5 comma 1 e 2 del Regolamento Indennizzi, raddoppiato data la natura dell'utenza, e quindi dovrà essere corrisposto l'importo di € 2,50 (raddoppiato) per 4 giorni lavorativi nonché l'importo di € 5,00 (raddoppiato) dall'08.04.2017 sino al 20.04.2017, data in cui, come conferma l'operatore stesso, l'utenza non era più gestita da Tim. Il totale dell'indennizzo da liquidare sarà quindi pari ad € **140,00**. Analogamente, anche il servizio ADSL veniva interrotto, per cui andrà riconosciuto lo stesso indennizzo, quantificato allo stesso modo.

iii) Perdita della numerazione.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, attesa la responsabilità dell'operatore, è legittimo riconoscere in favore dell'utente un indennizzo pari alla somma di euro **4.000,00**, determinata in base al combinato disposto dell'articolo 9 dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS (che prevede l'indennizzo di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00) e dell'articolo 12, comma 2 del sopra citato Allegato, che prevede il quadruplo dell'importo nel caso di utenza di tipo business. Si precisa che, non essendo stato specificato da quando l'istante era nella disponibilità della numerazione persa, si è ritenuto equo riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 9 del Regolamento nella misura massima.

iv) Mancata risposta ai reclami.

Nel corso dell'istruttoria si è acclarato che durante la gestione della procedura di trasloco, l'utente provvedeva a sollecitare l'operatore affinché la procedura stessa si completasse nel più breve tempo possibile, e ciò mediante molteplici segnalazioni al *call center*; in quelle occasioni, gli venivano fornite informazioni errate e non veritiere, in contrasto con quanto previsto dal secondo comma dell'art.3 del Regolamento, come già evidenziato.

Detto questo, tuttavia, c'è da dire che, mancando un reclamo scritto, non può negarsi che durante tutta la gestione della procedura ci sia stato dialogo tra le parti in merito alle problematiche di volta in volta emerse durante la procedura di trasloco, pertanto si ritiene di non dover riconoscere alcunché per tale voce di indennizzo, risultando, del resto, la stessa, assorbita dal riconoscimento dell'indennizzo per il mancato trasloco e per l'ipotesi prevista dal comma 2 dell'art 3 del Regolamento.

Infine, dovendo in questa sede prescindere da una valutazione del maggior danno e ferma, in ogni caso, la facoltà per l'utente di esperire azione risarcitoria dinanzi al Giudice competente, altre domande non possono essere esaminate in questa sede, per cui la richiesta di risarcimento di cui al punto v) non è accoglibile.

Ancora, anche se non espressamente richieste, si ritiene equo riconoscere in favore dell'istante la somma di € 100,00, a titolo di rimborso delle spese per la conciliazione e per la presente procedura.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste formulate nell'istanza GU14 avanzata in data 15 dicembre 2017, prot. n.12594/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, a titolo di indennizzo per mancato trasloco del numero di rete fissa, da calcolarsi nella misura stabilita dalla Carta dei servizi Tim, al parametro di euro 7,80 al giorno, per ogni giorno di ritardo, raddoppiato data la natura business dell'utenza, a far data dal 10 marzo 2017 sino al 20 aprile 2017, la somma di € 639,60 (€ 15,60 x 41 giorni);
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, a titolo di indennizzo per perdita della numerazione, da calcolarsi in via equitativa, la somma di € 4.000,00 (quattromila/00);
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, a titolo di indennizzo per sospensione/interruzione della linea voce e della linea ADSL, pari la somma di € 280,00 (€ 140,00 x 2);
4. 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

