

DELIBERA N. 358/2022/CRL/UD del 21/10/2022
Yxxx & Wxxx xxx (GIA' NEWTON 21 ROMA SRL) / TELECOM
(ISTANZA LAZIO/D/20/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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”;

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, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 di Yxxx & Wxxx xxx (già Newton 21 Roma S.r.l.) di cui al prot. D217 del 11/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione per mancato accordo tra le parti del 7/12/2016, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 3/04/2017, nei confronti della società Tim S.p.a. già Telecom S.p.a.- di seguito Tim – dichiarando quanto di seguito.

L'utente, lamenta il ritardo nel trasloco delle linee GNR con posto operatore 06.5717201, delle annesse n.3 linee ISDN 06.571xx, 06.571xxx, 06.571xxxx e della linea fax ISDN 06.574xxx dalla precedente sede di Via Marianna Dionigi n.29, 00193 Roma, alla nuova sede sita in Piazza San Lorenzo in Lucina n.4, 00186 Roma, nonché il mancato reindirizzamento di tutte le chiamate relative alle linee telefoniche che vanno dal numero 065xxx al 206 finale sul cellulare con numerazione 347xxx.

L'utente lamenta, inoltre, una mancata risposta ai reclami, per cui chiede l'indennizzo. Ciò premesso l'utente richiede:

- 1) Lo storno integrale dell'insoluto;
- 2) Rimborso di euro **1.973,67**;
- 3) € **735,00** per il ritardato trasloco della linea n. 06 574xxx;
- 4) € **2.430,00** per il ritardato trasloco della linea n. 06 5717xxx e n. 0657xxx;
- 5) € **7.245,00** per il ritardato trasloco delle altre linee;
- 6) € **200,00** per mancata risposta ai reclami;
- 7) € **200,00** per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tim S.p.a. con memoria depositata chiede il rigetto delle domande avversarie, poiché infondate in fatto e in diritto.

Afferma a sostegno delle proprie contestazioni che parte istante non ha provato che il disservizio fosse imputabile alla Tim e il nesso causale tra lo stesso e le pretese risarcitorie e le richieste di indennizzo.

Contesta altresì la richiesta di liquidazione delle spese di procedura, affermando che le stesse debbano essere motivate e giustificate.

Allega scheda relativa solo al numero 06571xxx.

3. Motivazione della decisione

L'istante eccepisce di avere diritto ad un indennizzo relativo al ritardato trasloco delle linee GNR con posto operatore 06.57xxx, delle annesse n.3 linee ISDN 06.57172001, 06.571xxx, 06.571xx e della linea fax ISDN 06.57xxx, in ossequio di quanto stabilito dall'art 3 dell'A alla delibera 73/11/CONS, nonché lo storno del residuo insoluto e il rimborso parziale delle somme versate alla Tim.

Le pretese di parte istante devono essere accolte parzialmente, atteso che, in ossequio all'inversione dell'onere della prova, parte resistente non ha prodotto documentazione attestante eventuali problematiche tecniche collegate al trasloco delle linee. Pertanto appare pacifico che parte istante abbia diritto a vedersi riconoscere l'indennizzo di € 7,50 al giorno così come riconosciuto dall'art 3 dell'All. A della delibera 73/11/CONS a decorrere dai trenta giorni successivi a quello della richiesta di trasloco per la linea adsl e dai dieci successivi per la linea voce.

Per ciò che attiene la quantificazione dell'indennizzo si calcola lo stesso rispetto alle singole utenze principali e cioè la linea fissa 06571xxx e la linea isdn 065xx. Le altre,



difatti, sono linee interne collegate alla linea fissa principale per le quali, in via equitativa, si determinerà un indennizzo unitario.

E così.

Per l'utenza 0657xxx, isdn, richiesta del 31/05/2016 attivata il 29/07/2016 si ritiene dovuto l'indennizzo di € 217,50.

Per l'utenza 0657xxx richiesta del 31/05/2016 attivazione 30/08/2016 € 607,50.

Per le rimanenti utenze, anche alla luce dell'art. 12, comma 1, del regolamento di cui all'allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS si ritiene dovuto un indennizzo unitario di € 600,00.

Per il periodo di mancato trasloco spetta lo storno/rimborso delle somme contabilizzate per ciascuna numerazione.

E' accoglibile e viene accolta la richiesta di indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami, atteso che l'art. 11 dell'All. A della delibera 73/11/CONS stabilisce che *"Se l'operatore non fornisce alcuna risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00"*. Parte resistente non ha mai prodotto risposta ai reclami presentati dalla parte istante e pertanto appare legittima e giustificata la quantificazione di € 200,00 svolta dalla You & Web.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente la richiesta della Yxxx & Wxxx, nei confronti della società Tim e, a differenza di quanto richiesto da parte istante, si stabilisce, come da parte motiva, che l'operatore è tenuto ad indennizzare l'istante nella misura complessiva di € 1.425,00 a titolo di ritardo nel trasloco delle linee oltre interessi dalla domanda al soddisfo, nonché € 200,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Spese di procedura compensate.

2. TIM S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini