



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

Deliberazione n.14/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 23 del mese di febbraio 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.14 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 242/C del 13 gennaio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 23/2 /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 [REDACTED] presentata in data 13 gennaio 2017, prot. n. 242/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], titolare di un contratto con l'Operatore TIM Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM) in relazione all'utenza n. [REDACTED] dichiara di aver subito l'interruzione del servizio voce e del servizio ADSL dal 5 gennaio 2016 al 15 gennaio 2016, e la disattivazione totale della predetta linea dal 15 febbraio del 2016.

In particolare, parte istante sostiene di aver aderito al contratto Fibra con il Gestore TIM in data 14 ottobre 2015, contratto che veniva attivato in data 5 novembre 2015. Veniva tuttavia applicata l'opzione tariffaria "SuperFibra", non richiesta, per la quale veniva inviata domanda di disattivazione in data 25 novembre 2015. A seguito di tale richiesta, in data 15 febbraio 2016 l'utenza veniva completamente disattivata.

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

- i) un indennizzo pari ad euro 287,17, calcolato sommando l'importo del canone versato per il periodo in cui si sarebbe verificato il disservizio, l'indennizzo per il disservizio subito, il rimborso della fattura n. [REDACTED], un ristoro per il tempo perso per il recupero del rimborso della fattura n. [REDACTED] e un forfait per le spese sostenute per il ricorso;
- ii) la riattivazione della linea;
- iii) laddove non fosse possibile la riattivazione della linea, l'indennizzo per l'interruzione del servizio dal 15 febbraio 2016 alla data del provvedimento di definizione e, in aggiunta, la somma di euro 1.000,00 per la perdita del numero posseduto da oltre dieci anni.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore TIM, con memorie del 22 febbraio 2017, tempestivamente depositate, evidenziava come l'utente avesse richiesto l'attivazione dell'offerta "TuttoFibra" e che in data 4 novembre 2015 fosse stata attivata l'opzione aggiuntiva "SuperFibra", con possibilità di recedere entro quattordici giorni con raccomandata a.r. accompagnata da documento di identità. La prima richiesta di cessazione non poteva essere accolta, in quanto non contenente la documentazione richiesta a tale scopo. Circa il lamentato guasto al servizio ADSL, veniva rinvenuta un'unica segnalazione, per il periodo intercorrente fra il 29 gennaio 2016 ed il 22 gennaio 2017; peraltro, il guasto risultava riparato nelle

tempistiche contrattuali.

In data 23 febbraio 2017 parte istante ha depositato tempestivamente note di replica, con le quali evidenziava come il recesso dall'opzione "SuperFibra" fosse stato effettuato correttamente e con le modalità contrattualmente previste fin dall'inizio, come, del resto, ammesso anche con missiva Telecom del 19 aprile 2016, che veniva allegata. Veniva, inoltre, nuovamente contestata la circostanza che non fosse stato riconosciuto alcun indennizzo per il guasto subito nel mese di gennaio del 2016. Infine, veniva evidenziato come la Società TIM non avesse presentato alcuna replica circa la perdita del numero oggetto dell'istanza GU14; veniva, pertanto, reiterata la richiesta di liquidazione dei relativi indennizzi.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata sub i) e sub iii), nessuna richiesta potrà essere accolta, in questa sede, circa il disservizio totale che parte istante dichiara di aver subito sia nel mese di gennaio del 2016, sia a partire dal mese di febbraio del 2016 sulla propria linea voce ed ADSL. Difatti, anzitutto, deve evidenziarsi come non vi sia traccia della predetta richiesta nel formulario UG depositato in prima istanza presso questo Ufficio. Si ricorda che la L. 249/07 ha stabilito come il tentativo di conciliazione, propedeutico alla fase di definizione, sia obbligatorio, con l'ovvia conseguenza che l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso, poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Peraltro, pare che a partire dal mese di febbraio del 2016 sia avvenuta la definitiva cessazione del servizio, la quale, laddove venisse accertato che fosse stata posta in essere senza alcuna motivazione ed in contrasto con la volontà dell'utente, comporterebbe, al massimo, il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 9 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS dell'Autorità Garante per le Comunicazioni, e non anche quello di cui all'art. 5 dello stesso Allegato.

Inoltre, circa la richiesta di "indennizzo", formulato sub i) così come specificato nell'allegato 7 dell'istanza GU14 depositata dal Sig. [REDACTED] occorre ricordare che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (od, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle Carte dei Servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, con chiara esclusione di qualsiasi richiesta risarcitoria. Pertanto, la richiesta di "indennizzo per il recupero fattura", nel senso del tempo perso per il recupero della stessa, essendo una domanda di chiara natura risarcitoria, non potrà considerarsi ammissibile in questa sede; anche la domanda formulata sub ii) dovrà considerarsi ugualmente inammissibile, esulando la stessa

integralmente dai possibili oggetto della presente pronuncia ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, come sopra illustrati.

Nel merito, le istanze formulate sub i) e sub iii) devono ritenersi parzialmente fondate, nei termini che si vanno ad esporre.

In sostanza, il Sig. ██████ lamenta l'attivazione non richiesta dell'opzione "SuperFibra", e la mancata disattivazione dello stesso nei tempi previsti, nonostante parte istante avesse esercitato nelle tempistiche previste il recesso dalla predetta opzione. Nella missiva 19 aprile 2016 del Gestore TIM, prodotta unitamente alle note di replica depositate da parte dell'istante, viene in sostanza ammesso come l'Opzione "SuperFibra" potesse essere disattivata anche semplicemente chiamando il servizio 187.

Pare chiaro, pertanto, come parte istante abbia diritto, in merito, laddove l'Operatore non abbia già provveduto, alla regolarizzazione della posizione amministrativa, con lo storno (o il rimborso, laddove parte istante abbia già provveduto al pagamento degli importi richiesti) delle voci di spesa relativi alla predetta opzione addebitati in tutti i conti telefonici emessi nei suoi confronti.

Inoltre, nella stessa missiva 19 aprile 2016, il Gestore TIM chiarisce come non sia possibile procedere, per "motivi tecnici", con la riattivazione della linea 0971411446. In merito, l'Operatore, anche nelle depositate memorie, non ha ritenuto di pronunciarsi circa la problematica lamentata dall'utente fin dalla fase di conciliazione. Peraltro, dallo stesso "retrocartellino" prodotto dal Gestore ai fini di dimostrare l'insussistenza, fino al gennaio del 2017, di segnalazioni di disservizio da parte del cliente, si evince con chiarezza come la predetta numerazione, perlomeno nel mese di Settembre del 2016, sia stata assegnata a diverso utente (una Società Cooperativa), sì che pare chiaro come tale linea telefonica sia stata disattivata al Sig. ██████ il quale, peraltro, nelle missive inviate alla Società convenuta, chiedeva, al contrario, unicamente la disattivazione dell'Opzione "SuperFibra".

Né il Gestore, nelle memorie depositate, ha contestato che il Sig. ██████ avesse la predetta numerazione assegnata da un periodo superiore ai dieci anni, quando la stessa veniva disattivata, o ha ritenuto di fornire ulteriori delucidazioni circa i "motivi tecnici" che impedirebbero la riassegnazione della linea ██████ alla parte istante.

Ne consegue il diritto del Sig. ██████ a vedersi riconoscere l'indennizzo in caso di perdita, senza colpa dell'utente, della numerazione.

Per il calcolo dell'indennizzo si applica l'art. 9 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, il quale prevede che *"l'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00"*. Nel caso che oggi ci occupa, parte istante dichiara di aver avuto in uso la linea numero ██████ da più di dieci anni nel momento in cui veniva

disattivata, con la conseguenza che avrà diritto a vedersi liquidare il massimo indennizzo previsto, pari ad euro 1.000,00.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, ed in parziale accoglimento delle richieste formulate sub i), liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 13 gennaio 2017, prot. n. 242/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso, laddove parte istante abbia già provveduto al pagamento degli importi richiesti) delle voci di spesa relativi all'Opzione "SuperFibra" in tutti i conti telefonici emessi nei confronti dello stesso;
- 2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 1.000,00 a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione;
- 3) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della 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

