



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

Deliberazione n. 11/2019

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

L'anno duemiladiciannove, il giorno 28 del mese di marzo 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. 11 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 4907/C del 29 maggio 2018)

NELLA riunione del 28/3/2019;

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 l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 29 maggio 2018, prot. n. 4907/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

L'istante riferiva che in data 18/10/2017 sottoscriveva il contratto "Tim Smart" per l'attivazione dei servizi voce e ADSL, mediante passaggio da altro operatore.

In esecuzione del predetto contratto, in data 16/11/17 veniva attivata la sola componente fonia.

Provvedeva quindi a segnalare il disservizio agli operatori del servizio clienti della compagnia telefonica e in tale occasione apprendeva che la società convenuta aveva provveduto ad attivare l'offerta "Tim voce" e non quella da esso inizialmente richiesta.

Per tale motivo, sull'utenza ad esso intestata risultavano in essere due abbonamenti, uno per la fornitura della fonia con la Tim ed uno per la fornitura del servizio ADSL con Wind Infostrada e riceveva quindi doppia fatturazione.

Decideva quindi di rivolgersi al Corecom in data 4.01.2018 al fine di esperire il tentativo di conciliazione, ma visto l'esito infruttuoso della procedura medesima, procedeva a depositare istanza ex art. 14 del Regolamento per insistere nella richiesta di risarcimento dei danni subiti a causa del disservizio cagionato dalla società convenuta, nonché per il rimborso delle spese sostenute.

2. La posizione dell'Operatore

La società convenuta, nella propria memoria difensiva, depositata nei termini di cui alla nota di avvio del procedimento, riferiva che la linea ADSL non veniva attivata perché in fase di adesione all'offerta commerciale l'utente aveva fornito il solo codice di migrazione della componente fonia; veniva quindi attivata l'offerta "Tim Voce" previa sottoscrizione dell'utente.

Riferiva altresì che *".....in data 16.12.17 veniva riscontrata la presenza di un reclamo avanzato dall'istante al servizio clienti e in quella occasione gli venivano fornite tutte le indicazioni da seguire per richiedere il rientro del servizio ADSL..."* e ancora *"...nessuna segnalazione veniva indirizzata alla società convenuta per lamentare il mancato rientro del servizio né tantomeno seguiva l'iter per farne richiesta..."*.

La procedura per l'attivazione della linea ADSL veniva definitivamente completata in data **30.03.2018**, mediante il passaggio alla fibra, circostanza questa, non contestata dalla parte istante.

Per quanto sopra esposto, la compagnia convenuta concludeva per il rigetto della richiesta formulata dall'istante in questa sede, respingendo ogni addebito di colpa a suo carico.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente va dichiarata inammissibile la richiesta di rimborso delle spese sostenute, nello specifico delle fatture pagate alla Wind Infostrada, in primis perché il disservizio avrebbe dovuto essere contestato nei confronti della Wind Infostrada che tuttavia è rimasta estranea al presente procedimento; in secondo luogo perché la domanda è nuova rispetto a quelle formulate nell'ambito della procedura di conciliazione. Del resto, detto rimborso non poteva essere richiesto neanche a Tim Spa, assumendo in tal caso la richiesta una evidente natura risarcitoria e, come tale, inammissibile al presente procedimento.

La restante richiesta formulata dall'istante, sebbene espressamente qualificata come risarcimento dei danni subiti, può essere ritenuta meritevole di accoglimento, in quanto può essere ricondotta ad una precisa voce di indennizzo imputabile ad una condotta inadempiente della società convenuta.

In particolare, è opportuno soffermarsi sulla voce di indennizzo prevista dall'art.3 del Regolamento Indennizzi, rientrando la fattispecie oggetto della presente controversia nella previsione di cui al predetto articolo.

Al riguardo, infatti, non può non considerarsi il comportamento generale tenuto dalla compagnia telefonica durante la procedura di portabilità ed il disservizio che ne è derivato ai danni dell'utente.

In particolare, esaminando la memoria difensiva di parte convenuta depositata nel presente procedimento, si possono evidenziare alcune incongruenze: viene allegato il modulo per la richiesta di attivazione dell'offerta "Tim Smart", completo di tutti i dati e sottoscritto dall'utente in data **23/11/2017**, sebbene di fatto, la compagnia telefonica riferisca di aver attivato l'offerta "Voce", quindi per la sola componente fonia, in data **21.11.2017**, previa sottoscrizione di proposta di rientro; e ancora, l'operatore riferisce che la predetta offerta veniva attivata perché l'utente aveva fornito il solo codice di migrazione della componente fonia.

Le predette affermazioni risultano infondate e non veritiere, atteso che la parte istante, dal canto suo, allega in atti la bolletta Wind Infostrada dell'1.11.2017, consegnata al momento della richiesta di attivazione dell'offerta commerciale presso un punto vendita Tim, contenente sia il codice di migrazione per la componente fonia che quello relativo alla linea ADSL. Ciò implica che la mancata attivazione dell'offerta "Tim Smart casa", con riferimento alla componente ADSL, non solo non può in alcun modo essere

imputata ad una condotta negligente della parte istante, la quale anzi ha fatto ciò che era necessario per dar seguito alla propria richiesta ma, cosa ancor più grave, risulta, allo stato, priva di una valida giustificazione, non avendo l'operatore fornito alcuna prova circa la sussistenza di eventuali cause tecniche ostative eventualmente idonee ad escludere la propria responsabilità per il ritardo nell'attivazione del servizio richiesto.

A ciò si aggiunga l'evidente contraddizione in cui incorre l'operatore allorché, nella propria memoria difensiva, riferisce dapprima che *".....in data 16.12.17 veniva riscontrata la presenza di un reclamo avanzato dall'istante al servizio clienti e in quella occasione gli venivano fornite tutte le indicazioni da seguire per richiedere il rientro del servizio ADSL..."* e poi a seguire riferisce *"....nessuna segnalazione veniva indirizzata alla società convenuta per lamentare il mancato rientro del servizio né tantomeno seguiva l'iter per farne richiesta..."*.

Vero è che in occasione della prima segnalazione del disservizio da parte dell'utente, effettivamente avvenuta in data 16.12.2017, l'operatore si limitava a comunicare di aver attivato l'offerta "Tim Voce" anziché quella "Tim Smart casa", omettendo qualsiasi informativa in merito ad eventuali impedimenti tecnici, anche con riferimento alla circostanza della mancata comunicazione del codice di migrazione della componente ADSL, di cui se ne fa menzione per la prima volta solo nella memoria difensiva depositata nel presente procedimento!

Tali incongruenze denotano evidentemente una inadempienza dell'operatore, per non aver assolto al proprio onere informativo, così come previsto dal 2 comma dell'art 3 del Regolamento Indennizzi e per non aver provato di aver fatto quanto necessario per evitare ritardi nell'attivazione del servizio richiesto, rispetto ai termini contrattualmente previsti, come disposto dal comma 1 del predetto articolo.

In relazione a tanto, la società convenuta è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 1, del Regolamento Indennizzi, ridotto nella misura di un quinto, come previsto dal comma 3, trattandosi di fattispecie di cambio operatore.

A tal fine, si deve prendere in considerazione la data in cui l'utente ha sottoscritto la proposta di attivazione dei servizi, **23 novembre 2017**, ed il periodo di 30 giorni indicato nella Carta dei servizi di Tim Spa (aggiornata al 2018), quale limite di tempo massimo previsto per l'attivazione del servizio.

In sintesi, l'indennizzo predetto dovrà essere calcolato nella misura di € 1,50 al giorno (€7,50:1/5), per il servizio ADSL, per 97 giorni di ritardo, computati in riferimento al periodo dal 23/12/2017 (30 giorni dalla data in cui è stato sottoscritto il contratto) al 30/03/2018 (data in cui è stata effettivamente attivata la connessione Internet), per un totale di € **145,50**.

Infine, anche se non espressamente richieste, si ritiene equo riconoscere le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, nella misura di € 100,00 atteso il comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste di cui al formulario GU14 presentato in data 29 maggio 2018, prot. n. 4907/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) annullare corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 145,50 per ritardata attivazione del servizio richiesto;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 (cento/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