



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

Deliberazione n.12/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[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	

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

In data 14/11/2017 l'istante sottoscriveva il contratto "Tim Smart" per l'attivazione dei servizi voce e ADSL, mediante passaggio da altro operatore.

In esecuzione del predetto contratto, 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 mancata attivazione della linea ADSL dipendeva dall'opposizione del precedente gestore al rilascio del codice di migrazione.

In data 17/01/2018 provvedeva quindi ad inoltrare a mezzo pec una diffida tramite il proprio legale di fiducia, indirizzata sia alla Tim che al precedente gestore, al fine di ottenere l'immediata attivazione della linea ADSL.

La diffida non sortiva alcun esito, e pertanto, in data 05/02/2018, richiedeva l'intervento del Corecom e contestualmente depositava istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo (formulario GU5). In riscontro a tale richiesta, il Corecom, con provvedimento del 15/03/2018, ordinava alla compagnia telefonica di provvedere alla riattivazione del servizio Internet e ADSL nonché di ricevere notizia circa l'effettiva attivazione del servizio richiesto. Tuttavia, come da successive missive a mezzo pec del 23/02/2018 e del 17/04/2018, inoltrate al Corecom adito, la compagnia telefonica comunicava, di fatto, l'impossibilità di ottemperare al provvedimento temporaneo n.7/2018, senza tuttavia specificare in maniera dettagliata i motivi ostativi.

Per tale motivo, e visto l'esito infruttuoso della procedura di conciliazione, l'istante procedeva a depositare istanza ex art. 14 del Regolamento per insistere nella richiesta di attivazione della linea ADSL.

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 per problemi dovuti alla eccessiva lunghezza della rete di accesso; tali problemi venivano definitivamente risolti solo in data 18/05/2018.

Riferiva altresì che “...nessuna segnalazione veniva indirizzata alla società convenuta per lamentare il disservizio verificatosi, a parte il reclamo del 15.02.2018, a seguito del quale veniva riemesso OL di attivazione ADSL espletato in data 18.05.2018.....”.

Per quanto sopra esposto, la compagnia convenuta concludeva per il rigetto della richiesta formulata in questa sede, respingendo ogni addebito di colpa a suo carico, ravvisando, nel caso di specie, la sussistenza di cause ed eventi non attribuibili alla stessa.

3. Motivazione della decisione

Dalle risultanze istruttorie, la richiesta formulata dall'istante, (di attivazione della linea ADSL) pur fondata, non può essere accolta in quanto nelle more della procedura di definizione la problematica è stata risolta; dagli atti, infatti, risulta che la linea ADSL veniva definitivamente attivata in data 18/05/2018; **tuttavia**, per quanto non oggetto di una specifica richiesta, è opportuno soffermarsi sulla voce di indennizzo prevista dall'art.3 del Regolamento Indennizzi che va riconosciuta alla parte istante, rientrando la fattispecie oggetto della presente controversia nella previsione di cui al predetto articolo.

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

In particolare, a fronte del contratto “Tim Smart” sottoscritto dall'utente in data **14/11/2017**, la compagnia telefonica produce in atti un modulo di richiesta di attivazione dell'offerta “Voce”, quindi per la sola componente fonia, che tuttavia non è completo di tutti i dati necessari all'espletamento della predetta richiesta, né reca la firma dell'istante, quindi non ha alcuna valenza probatoria in merito alla volontà dell'istante di dar esecuzione al contratto “Voce” piuttosto che a quello “Tim Smart” in precedenza sottoscritto. Tale circostanza fa sì che il *dies a quo* per il computo del ritardo nell'attivazione del servizio ADSL sia proprio quello della sottoscrizione del contratto “Tim Smart”, vale a dire il 14/11/2017.

In secondo luogo, a fronte di detta richiesta, l'operatore non ha provato che il predetto ritardo è stato determinato da causa allo stesso non imputabile: in particolare, dalla pec del 17/01/2018 del legale dell'istante, si legge che gli operatori del servizio clienti riferivano all'utente che la causa era da imputarsi alla negazione del consenso alla migrazione da parte del precedente gestore; tuttavia, nella memoria difensiva prodotta dall'operatore emerge un'altra circostanza, e cioè che in data 29.11.2017 la linea telefonica rientra in Telecom per la sola componente fonia mentre l'ADSL viene annullata con la nota tecnica “KO eccessiva lunghezza del cavo...”. In ordine a tale impedimento tecnico, tuttavia, l'operatore omette qualsiasi informativa all'istante, e infatti, ne viene fatta menzione per la prima volta solo nella memoria difensiva. Inoltre, a seguito del provvedimento temporaneo ex art. 5 emesso e notificato dal Corecom in data 15.03.2018, l'operatore, ancora alla data del 17.04.2018, si limita a comunicare la

propria impossibilità di ottemperare al provvedimento stesso per la presenza di “problemi”, senza tuttavia specificarne in maniera dettagliata la natura. Anche in tal caso, quindi, omette di informare l’utente circa le reali cause impeditive dell’attivazione del servizio e omette di ottemperare al provvedimento temporaneo emesso dal Corecom in data 15.03.2018. Tali circostanze denotano evidentemente che in relazione all’impedimento tecnico riscontrato in fase di attivazione della linea ADSL, l’operatore non ha provato di aver fornito all’utente opportuna informativa e pertanto, risulta con evidenza di non aver assolto al proprio onere informativo, così come previsto dal 2 comma dell’art 3 del Regolamento Indennizzi sopra richiamato.

In relazione a tanto, la società convenuta è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’indennizzo di cui all’articolo 3, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, ridotto nella misura di un quinto, come previsto dal comma 3, trattandosi di fattispecie di cambio operatore, prendendo in considerazione la data indicata dall’istante quale giorno in cui ha sottoscritto la proposta di attivazione dei servizi, **14 novembre 2017**, ed il periodo di 30 giorni indicato nella Carta dei servizi di Telecom Italia aggiornata al 2018, quale limite di tempo massimo 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 155 giorni di ritardo, computati in riferimento al periodo dal 14/12/2017 (30 giorni dalla data in cui è stato sottoscritto il contratto) al 18/05/2018 (data in cui è stato effettivamente attivato il servizio ADSL), per un totale di € **232,50**.

Infine, si ritiene equo riconoscere le spese di procedura, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento, anche se non espressamente richieste, nella misura di € **100,00** atteso il comportamento omissivo tenuto dall’operatore nella gestione della procedura di portabilità e nel corso dell’intera procedura di definizione.

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 9 maggio 2018, prot. n. 4316/C, dall’utente [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

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

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all’istante, la somma di euro 232,50 per ritardata attivazione del servizio Adsl;

- 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

