



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

Deliberazione n. 41/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 28 del mese di maggio 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. 41 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

████████████████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 8696/C del 13 settembre 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 28/5/2018;

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 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 13 settembre 2016, prot. n. 8696/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] era titolare dell'utenza privata [REDACTED] e decideva di cambiare operatore, passando da Vodafone a Tim conservando la vecchia numerazione.

In data 15.01.2016 un agente Tim si recava presso la sua abitazione per la sottoscrizione del contratto.

Veniva attivata l'offerta "Smart voce casa" che prevedeva telefonate illimitate sui fissi, ADSL illimitata a 20 mega e il Tim Vision.

Il passaggio dal precedente operatore sarebbe dovuto avvenire entro 15 giorni dalla sottoscrizione del contratto, ma in realtà non è mai avvenuto e in data 10.02.2016 la linea telefonica veniva interrotta.

Seguivano svariati contatti con il 187 al fine di segnalare il disservizio: in data 24.02.2016; in data 29.02.2016; in data 10.03.2016.

Soltanto in occasione di tale ultimo contatto avvenuto con l'agente Tim con cui l'istante aveva sottoscritto il contratto, lo stesso apprendeva che il passaggio a Telecom non sarebbe potuto avvenire per impossibilità tecnica dovuta alla centrale satura; gli veniva pertanto consigliato di contattare Vodafone e di farsi fare un nuovo abbonamento, non essendoci altre soluzioni possibili per la risoluzione del problema.

Per tali motivi, l'istante chiedeva l'intervento del Corecom, depositando istanza per il tentativo di conciliazione in data 05/04/2016, ma il procedimento si concludeva con un verbale di mancato accordo.

In data 13.09.2016, lo stesso presentava istanza per la definizione della controversia ai sensi degli art. 14 e succ. All. A) della Delibera n. 173/07/Cons, ribadendo le doglianze e le richieste già prospettate in sede di conciliazione.

In base a tali premesse, il sig. [REDACTED] richiedeva:

- i) la riattivazione con urgenza del numero [REDACTED],
- ii) il riconoscimento dell'indennizzo di € 3.000,00 per la perdita della vecchia

numerazione e per l'interruzione della linea telefonica e della linea ADSL;

2. La posizione dell'Operatore

In data 9 novembre 2016, l'operatore depositava memoria difensiva con cui faceva notare che per l'utenza intestata all'istante non era presente alcuna richiesta di rientro in Telecom, per cui eventuali disservizi erano addebitabili all'operatore gestore dell'utenza stessa; inoltre precisava che l'utenza predetta era nativa OLO Vodafone, pertanto, la migrazione sarebbe stata in ogni caso tecnicamente impossibile e tanto perché si trattava di numerazioni aggiuntive Vodafone non abbinate a linee di accesso alla rete locale; tali risorse, secondo quanto riferito dall'operatore, non potevano tecnicamente migrare ma solo essere cessate e poi riattivate da altro operatore (tra l'altro, solo nel caso di attivazione di un'offerta tecnicamente corrispondente).

Infine, l'operatore dichiarava che era presente una richiesta di attivazione "Smart fibra" con una nuova numerazione (██████████) effettuata in data 17.06.16, avvenuta dopo che l'istante sottoscriveva regolarmente la documentazione contrattuale inviata dall'operatore e richiedeva l'addebito sul conto corrente bancario.

Alla luce di ciò, l'operatore respingeva ogni responsabilità e chiedeva il rigetto delle richieste formulate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può che rilevarsi la contraddittorietà fra quanto indicato nell'istanza introduttiva del procedimento ed i dati di fatto successivamente emersi in istruttoria, per le motivazioni che di seguito verranno precisate

L'istante chiedeva il passaggio da Vodafone a Tim sia per la linea telefonica che per la linea ADSL, conservando la sua numerazione originaria; si rivolgeva ad un agente Tim per valutare un'offerta economicamente più vantaggiosa, ma in realtà sottoscriveva un contratto (prodotto in sede istruttoria) che prevedeva l'attivazione di una nuova linea e non il passaggio da altro operatore; sempre dalle risultanze istruttorie, emerge che la Telecom non ha mai ricevuto una richiesta di rientro, e in ogni caso, non avrebbe mai potuto evaderla per l'impossibilità tecnica di effettuare la migrazione dei numeri nativi OLO Vodafone; l'agente, dal canto suo, contattato telefonicamente dall'utente per spiegazioni in merito al mancato passaggio da Vodafone a Tim, (si veda registrazione vocale depositata in atti) forniva informazioni mendaci e fuorvianti, riferendo che il rientro in Telecom non era possibile per "centrale satura", per cui l'unica soluzione possibile era rivolgersi alla Vodafone e valutare una nuova offerta.

Detto ciò, nel caso di specie, le condotte poste in essere dall'operatore e dal suo

agente sono da considerarsi omissive ed ingannevoli per le seguenti motivazioni:

- l'operatore, attraverso il proprio agente, ha indotto l'utente a sottoscrivere un'offerta, successivamente rivelatasi non conforme a quanto prospettato, quindi ha posto in essere una condotta ingannevole, appunto perché ha ommesso di informare correttamente l'utente sulle connesse limitazioni e/o problematiche e ciò sia durante la fase delle trattative negoziali, sia dopo la conclusione del contratto; agendo in tal modo, ha causato una evidente lesione ai danni dell'utente del proprio diritto ad essere informato in modo chiaro sulle specifiche tecniche dei servizi, nonché del diritto di orientarsi verso una diversa offerta commerciale;
- inoltre, durante la procedura di migrazione l'operatore non ha correttamente ottemperato ai propri obblighi informativi nei confronti dell'istante, fornendo, al contrario, informazioni non veritiere, atteso che dal contatto con l'agente Tim, è emerso che la migrazione non poteva avvenire per centrale satura, mentre nella memoria difensiva l'operatore per la prima volta parla di impossibilità tecnica di eseguire la migrazione. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del Regolamento indennizzi, secondo il quale "ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Per quanto sopra esposto, può riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dalla carta dei Servizi Tim, pari ad € 7,80, per ogni giorno di ritardo, ma ridotto nella misura di un quinto ricorrendo l'ipotesi di cui al comma 3 dell'art. 3 del Regolamento indennizzi, con riferimento al periodo che va dal 15/01/2016 al 17/06/2016 (data in cui l'operatore attivava una nuova linea telefonica con una nuova numerazione) per un totale di giorni 154.

La richiesta di indennizzo sub i) di riattivazione della numerazione 0835/1853617 non può essere accolta, in quanto non rientrante nelle materie su cui il Corecom può pronunciarsi.

Anche la richiesta di indennizzo per la interruzione della linea telefonica e della linea adsl può essere accolta, secondo il parametro di cui all'art. 5 del Regolamento indennizzi con riferimento al periodo che va dal 10/02/2016, data in cui la precedente linea telefonica è stata cessata fino al 17/06/2016, data in cui è stata ripristinata la linea telefonica a seguito dell'attivazione della nuova numerazione, per un totale di 128 giorni.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione, stante la responsabilità dell'operatore, può essere riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 9 del Regolamento indennizzi, computato equitativamente nella misura di € 100,00.

Infine, anche se non richieste, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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 presentata in data 13 settembre 2016, prot. n.8696/C, dal Sig. [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 960,76 a titolo di indennizzo per omessa informazione in merito alle reali cause impeditive della richiesta di migrazione da altro operatore, nonché per le informazioni non veritiere fornite dall'agente Tim al riguardo, durante la procedura di migrazione;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 quale indennizzo per la perdita della numerazione;
- 3) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di € 640,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica e della linea ADSL;
- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la 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