

DECRETO DC/106/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BONANNI M. / TIM XXX
(GU14/1532/2018)
Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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 delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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”, di seguito Regolamento sugli indennizzi;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento applicativo”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di BONANNI M. del 26/07/2018 acquisita con protocollo N. 0063309 del 26/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza depositata il Sig. Bonanni ha assunto: "Ad inizio aprile 2017, chiedevo l'allaccio di una nuova linea in via La Noce n. 5 Alatri (FR). Nonostante numerosi reclami e l'assegnazione di due numerazioni(??) l'attivazione del servizio è avvenuta soltanto il 19 Luglio dopo svariati appuntamenti mai rispettati dal tecnico Telecom e in seguito a emanazione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom Lazio in data 19 luglio 2017. All'udienza di conciliazione TIM proponeva una somma complessiva a titolo di indennizzo di € 350,00 considerata iniqua rispetto al ritardo di attivazione patito (3 mesi). Su quanto assunto ha richiesto: STORNO eventuale DELL'INSOLUTO INDENNIZZO PER RITARDATA ATTIVAZIONE del servizio INDENNIZZO PER MANCATA RISPOSTA AL RECLAMO INDENNIZZI VARI COSTI VARI"

2. La posizione dell'operatore

Con la memoria depositata TIM spa si è costituita assumendo: "In data 09/04/17, è stato richiesto, sul canale Ecommerce il nip (nuovo impianto) con offerta "Tim Smart fibra 100 mega". E' stato assegnato il n. 0775441989, ma tale ordinativo risulta annullato per rinuncia del cliente in data 29/04/2017 poiché, a parte i lavori di competenza di Telecom, per la costruzione dell'impianto, il cliente avrebbe dovuto ripristinare una tubazione in proprietà privata e riferiva di non voler effettuare questo lavoro di scavo. In data 7/05/17, è pervenuta richiesta al 187, per un nip con offerta "Tim Smart Casa adsl". TIM, pertanto, ha assegnato il n. 0775442863 e attivata la RTG il 21/07/2017 e l'ADSL il 24/08/17. In data 29/06/17, è stata trasmessa la lettera ocor per il numero 0775442863, con data prevista attivazione al 21/06/2017. In data 13/07/17 l'istante ha presentato l'Art. 5 lamentando la mancata attivazione della linea voce e ADSL. TIM ha verificato che la linea è stata attivata in data 21/07/17. L'attivazione è stata ritardata per la necessità di opere speciali (posa di un palo in vetroresina, di un tirante e la sostituzione di 2 pali). In data 24/08/17 è stata attivata l'ADSL. Pertanto, le domande formulate in questa sede dalla parte istante non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto ed in diritto".

3. Motivazione della decisione

Si ritiene di non accogliere la richiesta di storno eventuale dell'insoluto perché totalmente generica e priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a giustificare l'accoglimento della stessa. Quanto alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio, la stessa può essere accolta con riferimento alla richiesta di attivazione della linea TIM SMART CASA del 7.5.2017 per le seguenti motivazioni. Risulta dalla documentazione prodotta dall'istante, confermata dalla ricostruzione operata dal gestore, una prima richiesta di attivazione di linea Fibra in data 9.4.2017 in riferimento alla quale il gestore, in data 10.4.2017, ha reso l'informativa in ordine alla necessità di eseguire opere, in quota parte a carico dell'istante, preliminari alla richiesta attivazione. Risulta, poi, in data 7.5.2017, la richiesta di una nuova attivazione, con tecnologia adsl, che risulta accettata in data 13.6.2017. Le

accertate circostanze giustificano la generazione di due distinte numerazioni senza che da ciò si possano desumere le conclusioni agognate dall'istante. E' ragionevole, infatti, desumere la rinuncia dell'istante all'onerosa attivazione della Fibra in favore dell'attivazione della ADSL, entro i termini contrattualmente previsti. Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione della linea, voce e adsl, TIM SMART CASA, entro i limiti temporali indicati in memoria dal gestore e cioè, per la linea voce, dal 6.6.2017 al 21.7.2017, già detratto il termine di trenta giorni di cui all'art. 3 delle CGC del gestore, quale tempo utile per l'attivazione di linea che richiede l'esecuzione di opere tecniche; con riferimento al servizio dati, dal 6.6.2017 al 24.8.2017 già detratto il termine di cui all'art. 3 delle CGC del gestore, quale tempo utile per l'attivazione di linea che richiede l'esecuzione di opere tecniche. Si riconosce, quindi, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi, a favore dell'istante la somma complessiva di € 930,00 (novecentotrenta/00). La richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo non può essere accolta non esistendo in atti la prova di un valido reclamo inoltrato al gestore. Si rigettano le ulteriori richieste perchè totalmente generiche e prive di supporto probatorio.

DECRETA

Articolo 1

In parziale accoglimento dell'istanza, l'operatore TIM spa è tenuto a corrispondere all'utente, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a mezzo assegno bancario intestato all'istante e da recapitarsi presso il domicilio dello stesso, la somma omnia di € 930,00 (novecentotrenta/00) oltre interessi legali dalla data dell'istanza al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art. 4 del Regolamento indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 31/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO