



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 111/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA VALENTE

xxxxx/TIM-TELECOM ITALIA xxxxx

(GU14/25490/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *"Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento de/l'Autorità"*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

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 denominato *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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, (di seguito *"Accordo quadro 2008"*), sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

"Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art. 3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "*Poteri sostitutivi e revoca*";

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato;

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. Valente. del 16 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

I. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0984/437798, ha lamentato i seguenti disservizi: 1) ritardato declassamento della linea telefonica affari, nonostante richiesta inoltrata in data 2 luglio 2014; 2) sospensione servizio fonia+ ADSL nei confronti della Società indicata in epigrafe.

L



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 24 marzo 2015, si è concluso con un verbale di mancato accordo, come allegato agli atti.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. previo intervento tecnico volto a risolvere i su riferiti inconvenienti, gli indennizzi contrattuali per i disagi patiti.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie e chiedendone il rigetto.

Quanto alla richiesta di voltura/declassazione della linea de qua, la resistente conferma di avere provveduto ad evadere la richiesta del ricorrente, pervenuta con raccomandata a/r del 3 luglio 2014, in data 1 dicembre 2014 ed evidenzia l'esistenza di una morosità per complessivi euro 386,93, in relazione al mancato pagamento dei conti dal n. 3/2014 al n. 6/2014, per i quali la società convenuta aveva provveduto ad inviare tre solleciti di pagamento e due raccomandate di preavviso di risoluzione contrattuale.

Quanto alle lamentate sospensioni, Telecom precisa che il servizio fonia veniva sospeso il 24 settembre 2014, per morosità, e riattivato il 17 febbraio 2015, a seguito del deposito, presso il CORECOM, della richiesta di provvedimento provvisorio; il servizio ADSL veniva cessato il giorno 1 ottobre 2014, per declassazione, e riattivato il 20 marzo 2015, a causa di un guasto sulla linea. In relazione a tale ultimo disservizio, si provvedeva a corrispondere un indennizzo di euro 100,00, calcolato ai sensi dell'art. 4 della Carta dei servizi (pari ad euro 5,00/giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00).

Sotto il profilo contabile, l'operatore rileva l'esistenza di un insoluto pari a complessivi euro 498,61 (dal conto telefonico n. 3/2014 al n. 2/2015) ed evidenzia che la pregressa morosità aveva generato la sospensione dell'utenza e, pertanto, anche la sospensione del servizio ADSL.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la domanda di indennizzo per ritardata voltura/declassazione della linea, da business a residenziale, la stessa non deve ritenersi accoglibile, in quanto la mancata/ritardata trasformazione della linea non è contemplata quale fattispecie indennizzabile, secondo il quadro regolamentare vigente. Nello specifico, la mancata voltura di un'utenza telefonica può determinare solo problematiche di fatturazione, ed al riguardo, deve ritenersi che a fronte della fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno c/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi Telecom.

Non meritano accoglimento le domande di indennizzo per sospensione dei servizi fonia/ADSL per i seguenti motivi: stando alle risultanze istruttorie, **il** servizio fonia veniva sospeso per morosità in data 24 settembre 2014, previ solleciti di pagamento e preavvisi di risoluzione contrattuale, inoltrati nei mesi antecedenti, come in atti. Analoghe considerazioni valgono anche per la sospensione del servizio ADSL, che risulta cessato in data 1 ottobre 2014. Alla luce di tali premesse, la sospensione dell'utenza de qua è da ritenersi legittima, in quanto risulta disposta previo preavviso, per come prescritto dall'art. 5, comma 1 della delibera n. 173/07/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, 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) considerato che, nonostante la parziale fondatezza dell'istanza, **il** tentativo di conciliazione, promosso dall'utente, si è concluso con **il** mancato accordo delle parti e l'utente si è visto costretto a depositare istanza di secondo grado, con aggravio di costi per predisporre la difesa;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento de/l'Autorità*;

DELIBERA

Articolo I

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. xxxx Valente nei confronti della società Tim-Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim-Telecom Italia S.p.A. è tenuta oltre a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe e alla corretta contabilizzazione della tipologia contrattuale richiesta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Tim-Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi