



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

DELIBERA N.95/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CUZZOLA xxxx/TIM-TELECOM ITALIA x x x  
(GU14/11503/2015)

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 de/l'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 dell'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. 73111/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

*Aut*

*Y*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *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 "*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'art. 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. xxx Cuzzola, del 16 marzo 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. I2941;

CONSIDERATO quanto segue:

## I. La posizione dell'istante



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica 0965/56466, ha lamentato il disservizio di ritardo di trasloco dell'utenza nei confronti della Società indicata in epigrafe.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a) **il** 4 novembre 2014, l'istante chiedeva il trasloco del servizio fonia/ADSL in tecnologia VOIP, denominato "Azienda Tutto Compreso", e della seconda linea RTG;

b) la richiesta veniva regolarmente presa in carico dal gestore, ma nessun trasloco veniva effettuato, tranne il trasloco della sola linea RTG, che veniva utilizzata come linea d'appoggio del servizio ADSL (il che generava disservizi per circa dieci giorni. Tale ultima controversia formava oggetto di tentativo di conciliazione, con esito positivo, come da verbale del 15 gennaio 2015);

c) all'esito di due successivi solleciti, **il** trasloco veniva eseguito in data 19 gennaio 2015.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'odierno utente, si concludeva con esito negativo, come da verbale del **11** marzo 2015, agli atti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la liquidazione di un indennizzo comprensivo dei costi sostenuti nella vecchia sede in conseguenza del ritardato trasloco, quantificato **in** euro 3.500,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'infondatezza del presente ricorso.

In primo luogo, la società resistente rileva l'esistenza di un insoluto a carico del ricorrente, di euro 1.189,00, come documentato in atti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Inoltre evidenzia l'esistenza di un accordo conciliativo, sottoscritto in data 15 gennaio 2015, con cui la Telecom riconosceva un indennizzo per ritardato trasloco linea, oltre allo storno di 3 fatture (costi per numero verde fino a dicembre 2014).

Conferma che in data 19 gennaio 2015, il trasloco veniva effettuato. Precisa che il ritardo di che trattasi era stato causato dalla necessità di trasformare l'originario collegamento VOIP in ISDN, evidenziando come tale ritardo sia stato già indennizzato sino al 15 gennaio 2015. Di conseguenza, secondo la difesa della convenuta, l'odierno istante avrebbe diritto esclusivamente all'ulteriore indennizzo per il periodo compreso tra il 16 ed il 19 gennaio 2015.

Tuttavia, stante l'esistenza della morosità su indicata, per mancato pagamento del conto 2/15 e delle fatture mensili, relative al canone per il numero verde, la società resistente insiste per il rigetto integrale di qualsivoglia richiesta di indennizzo avanzata da parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne il disservizio per il ritardato trasloco dell'utenza, come concordemente dichiarato dalle parti, le operazioni di messa a punto della linea (trasformazione dell'originario collegamento da VOIP a ISDN) risultano eseguite in data 19 gennaio 2015. Prima di tale data, l'operatore precisa di avere eseguito il trasloco della sola linea RTG, che, peraltro, avrebbe generato disservizi per la sospensione dei servizi fonia/ADSL (debitamente indennizzati come da verbale di conciliazione del 15 gennaio 2015, in atti). Ne deriva che non può ritenersi fondata la posizione dell'operatore, secondo cui il disservizio che forma oggetto dell'odierna controversia è stato già indennizzato all'udienza di conciliazione del 15 gennaio 2015, dal momento che il verbale di accordo relativo a detta udienza riconosce all'utente un indennizzo per "sospensione dei servizi fonia/ADSL" e non per ritardo trasloco.

Alla luce di tali premesse, la richiesta di parte istante è da ritenersi meritevole di accoglimento, anche in considerazione del fatto che le problematiche tecniche, che, a detta dell'operatore, sono state responsabili del ritardo nelle operazioni di trasloco, non sono state portate a conoscenza dell'utente, né risulta che Telecom abbia concordato con questi la data del futuro trasloco. A tal riguardo, l'art. 25 delle CGA, prevede che il trasloco vada effettuato entro i tempi concordati con il cliente e comunque entro 10 giorni dalla richiesta.

Per quanto sopra, la domanda di indennizzo per ritardo trasloco appare fondata e meritevole di accoglimento; pertanto, la società Telecom è tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, ai sensi degli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2 del *Regolamento indennizzi* adottato con delibera n. 73/11/CONS, con particolare riguardo alla tipologia



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

del contratto *business* di che trattasi, per il periodo dal 4 novembre 2014 al 19 gennaio 2015, per complessivi 67 giorni di disservizio, al netto dell'iniziale periodo di franchigia, pari a giorni 10.

L'indennizzo di che trattasi viene quantificato in complessivi euro 1.005,00 (millecinque/00).

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 fondatezza dell'istanza, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'udienza di secondo grado non ha condotto ad alcun esito positivo; con aggravio di ulteriori ed inutili spese per la gestione della presente procedura;

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo I**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. xxxx Cuzzola nei confronti della società Tim-Telecom Italia xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim-Telecom Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) euro 1.005,00 (millecinque/00) a titolo di indennizzo per ritardato trasloco utenza.

3. La società Tim-Telecom Italia xxx. 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. I 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.

*MP*



# Autorità per le Garanzie nelle

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

Napoli, 19 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO

Riccardo Capecchi

La presente copia è conforme all'originale  
completivamente da numero 6...  
(.....sei.....) pagine,  
progressivamente numerate da pag. 1 a pag. 6

=

*Lupe*