



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N.96/16/CIR DEFINIZIONE

DELLA CONTROVERSIA
D'AGOSTINO xxxx/TIM-TELECOM ITALIA xxx
(GU14/23273/2015)

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 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. 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

dup



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. D'Agostino, del 24 aprile 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

Qupe



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0964/380791, ha lamentato il disservizio del mancato 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) di avere inoltrato richiesta di rientro in Telecom e contestuale trasloco della linea in oggetto, alla data del 23 luglio 2014;

b) di avere esperito tentativo di conciliazione per la controversia *de qua*, conclusosi con esito parzialmente positivo nel mese di settembre 2014;

c) persistendo il disservizio, l'istante, dopo alcuni solleciti, riproponeva la domanda per tentativo di conciliazione, che non dava esito positivo, come da verbale di mancato accordo del 12 febbraio 2015;

d) nello stesso mese di febbraio, a seguito di deposito del formulario GUS, il CORECOM Calabria, giusta determina n. 12/2015, intimava all'operatore di mettere in atto i necessari adempimenti per garantire il trasloco dell'utenza *de qua* entro 4 giorni dalla ricezione del provvedimento;

e) il trasloco di che trattasi veniva eseguito in data 8 aprile 2015.

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

i. la liquidazione degli indennizzi previsti dalle CGC ed il rimborso di tutte le fatture Telecom anteriori alla realizzazione del trasloco.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'infondatezza delle domande avversarie.

In particolare, rileva che la questione è già stata oggetto di precedente tentativo di conciliazione, all'esito del quale è stato corrisposto un indennizzo per mancato trasloco fino alla data del 18 settembre 2014; inoltre l'operatore si era impegnato a realizzare il trasloco entro il 30 settembre 2014.

Nondimeno, la società convenuta evidenzia che la mancata realizzazione del trasloco nei tempi concordati è stata causata da un impedimento dovuto all'opposizione di un terzo, il quale non avrebbe permesso la posa del cavetto sul proprio fabbricato. Dell'impedimento, l'istante è stato prontamente informato, come da missiva in atti. Per quanto detto, Telecom deduce l'assenza di propria responsabilità nell'esecuzione del trasloco di che trattasi, in quanto il ritardo risulta imputabile all'esigenza tecnica di

Lupe

S



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

realizzare lavori di ampliamento della linea telefonica ed alla necessità di ottenere permessi da parte di privati, nello specifico, da parte del vicino oppositore, come sopra riferito. In seguito, l'operatore, non avendo ricevuto riscontro positivo da parte del terzo, ha cercato soluzioni alternative non onerose per l'utente e destinate a garantire il trasloco in tempi brevi (nella specie, è stato realizzato uno scavo su strada comunale; il che ha richiesto tempi tecnici per la realizzazione). L'operatore assicura di avere eseguito il trasloco de quo verso la metà del mese di marzo 2015.

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 accolte, come di seguito precisato.

L'art. 25 delle CGA Telecom prevede che l'operatore effettui il trasloco richiesto dal cliente entro i tempi concordati con il cliente all'atto della relativa richiesta e comunque entro 10 giorni dalla richiesta medesima; nel caso Telecom Italia effettui in ritardo il trasloco rispetto ai tempi concordati, il cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al successivo articolo 26.

Quindi, nel caso di specie si è acclarato che la richiesta di trasloco risale al 23 luglio 2014; che la questione ha formato oggetto di tentativo di conciliazione, come da verbale del 18 settembre 2014, all'esito del quale l'utente è stato indennizzato per il ritardo. Contestualmente, l'operatore ha assunto l'impegno di realizzare il trasloco entro la data del 30 settembre 2014.

Nondimeno, per come dichiarato dall'istante e confermato dalla documentazione in atti, il trasloco è stato eseguito in data 8 aprile 2015, anche a seguito di provvedimento d'urgenza emesso dal CORECOM Calabria.

Non possono essere accolte, in quanto manifestamente infondate ed inconferenti, le giustificazioni addotte dall'operatore, che invoca l'esonero da responsabilità per fatto ad esso non imputabile, ex art. 1218 c.c, asserendo di avere dilatato i tempi per la realizzazione dei lavori a causa dell'opposizione di un terzo confinante. Invero, per come risulta dal quadro fattuale sopra delineato e per come ammesso dalla stessa convenuta, esistevano, sin dal principio, soluzioni tecniche alternative all'ingresso nella proprietà del terzo e non onerose per l'utente, al fine di garantire l'esecuzione del trasloco in tempi brevi; tuttavia, tali soluzioni, inspiegabilmente, non sono state tempestivamente adottate. Si consideri che la richiesta di trasloco risale al mese di luglio 2014 e che alla data del primo tentativo di conciliazione, del 18 settembre 2014, l'operatore aveva assunto l'impegno di risolvere definitivamente il problema alla data del 30 settembre 2014; nondimeno, la prima formale richiesta di autorizzazione indirizzata al terzo opponente all'ingresso nella sua proprietà è stata inviata nel mese di

dup



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ottobre 2014 e, pertanto, risulta tardiva ed inutile. Si consideri, altresì, che, per come emerso dagli atti, permanendo il disservizio, l'utente ha dovuto farsi carico di depositare un'ulteriore istanza per tentativo di conciliazione, alla data del 3 novembre 2014, e la richiesta di provvedimento d'urgenza, tempestivamente emesso dal CORECOM Calabria, come da determina in atti.

Per quanto sopra esposto, non può che ravvisarsi, nella condotta dell'operatore convenuto, una inerzia colpevole nell'adempimento dell'obbligazione assunta nei riguardi dell'odierno istante; per il che, si dispone che la società Telecom Italia corrisponda al sig. D'Agostino un equo e congruo indennizzo per ritardato trasloco, secondo i parametri stabiliti dall'art. 3 comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2 del *Regolamento* adottato con delibera n. 73/11/CONS, con particolare riguardo alla tipologia del contratto (business).

Preso atto che il periodo iniziale di disservizio risulta già indennizzato fino alla data del 18 settembre 2014, giusto verbale di conciliazione redatto in pari data, e che l'operatore aveva assunto l'impegno di risolvere la problematica entro il 30 settembre 2014, stante quanto sopra, atteso che il disservizio si è protratto fino all'8 aprile 2015, si stabilisce che l'ulteriore indennizzo da corrispondere all'utente per il ritardato trasloco, decorre dall' 1 ottobre 2014 al 7 aprile 2015, per complessivi 189 giorni di disservizio, ovvero per complessivi euro 2.835,00 (duemilaottocentotrentacinque/00), in accoglimento dell'istanza di cui al punto *i*).

Di converso, non può accogliersi la domanda sempre al punto *i*), di rimborso di "tutte le bollette Telecom anteriori alla realizzazione del trasloco", per come formulata nell'istanza introduttiva del procedimento, dal momento che la stessa è generica ed indeterminata. Infatti, non sono state indicate le fatture in contestazione, né le voci di addebito ed i relativi importi di cui si chiede lo storno /il rimborso.

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, con inutile aggravio, da parte dell'utente, di spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e 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 dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo ■

lupe

[Handwritten signature]



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L' Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Vincenzo D'Agostino V. 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 2.835,00 (duemilaottocentotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardato trasloco.

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. 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.

Roma, 19 maggio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARI
Riccardo

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

dupe