



## ***CO.RE.COM. CAL/QE***

DELIBERAZIONE N. 06-2017

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxxx costruzioni xxxxx xxxxx c/ Tim – Telecom Italia xxx -  
n. utenza xxxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 01 –marzo–2017, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Rotta Dott. Giuseppe	Presidente
Cileone Avv. Massimiliano	Vicepresidente
Santacroce Avv. Frank Mario	Segretario

e l'Avv. Rosario Carnevale, Direttore del  
Co.Re.Com; Visti:

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Calabria ed il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons. del 19 aprile 2007, "Regolamento sulle

procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”, di seguito “Regolamento indennizzi”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

Vista l’istanza dell’utente menzionato in oggetto, presentata in data 21 ottobre 2016, n. 40861 di protocollo;

Vista la nota del 27 ottobre 2010, prot. n.41813, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento, l’avvio di un procedimento finalizzato alla definizione delle predette controversie;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

Considerato quanto segue:

1. La posizione del ricorrente

Il ricorrente ha lamentato il ritardato trasloco dell’utenza business (linea telefonica e adsl) n. 0965 58xxx. In particolare ha affermato:

- 1) in data 11 agosto 2016 è stata effettuata la richiesta di trasloco della linea telefonica – adsl e dei servizi associati;
- 2) nonostante le numerose segnalazioni, il trasloco della linea telefonica è avvenuto il 27 settembre 2016, mentre il trasloco della linea adsl è avvenuto il 04 ottobre 2016, causando disagi di entità e proporzioni notevoli, trattandosi di una impresa di costruzioni;

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

- 1) un indennizzo per il ritardato trasloco della linea telefonica – adsl, di circa 37 giorni per la linea telefonica, e di 44 giorni per la linea adsl;

2. La posizione dell’operatore Tim - Telecom

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, e nel merito specifica:

- 1) In data 11 agosto 2016 è pervenuta al servizio clienti 191, con esigenza 1 – 8629983226, richiesta di trasloco dell’utenza telefonica n. 0965/58xxx in Via xxx n. xx – 89132 Reggio Calabria;
- 2) In pari data, è stato emesso OL per effettuare il trasloco;
- 3) In data 12 agosto 2016, come previsto da apposita procedura, l’istante è stato sottoposto a verifica FMS – Prevenzione id pr: 202331394;
- 4) La suddetta pratica è stata sbloccata in data 13 settembre 2016 e l’OL per il trasloco di linea è stato inviato ai tecnici di rete, i quali lo hanno annullato in data 23 settembre 2016 per civico errato;
- 5) In data 23 settembre 2016 è stato emesso nuovo Ordine di trasloco con indirizzo corretto, il quale è stato realizzato in data 26 settembre 2016 sia per la fonia che per l’adsl ;
- 6) In data 29 settembre 2016 è stata evasa la richiesta di trasloco, come dimostrato dai tabulati telefonici allegati alla memoria difensiva.

In conclusione, l'operatore respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta, né si è ritenuto di doverla convocare;

NEL MERITO, si osserva quanto segue.

L'art. 25, primo comma, delle C. G. A. stabilisce: "il cliente che intende traslocare la propria linea telefonica deve darne comunicazione a Telecom Italia che provvederà all'effettuazione del trasloco entro 10 giorni dalla richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente mantenendo il medesimo numero ove tecnicamente possibile.

Nel caso di specie, la richiesta di trasloco della linea telefonica – adsl è stata inoltrata l' 11 agosto 2016 e, quindi, salvo impedimenti tecnici o diversi accordi temporali con il cliente, avrebbe dovuto essere evasa entro il 21 agosto 2016.

E, invece, dalla memoria della resistente e dalla documentazione alla stessa allegata, si rileva che, nonostante l'ordine di lavoro sia stato emesso lo stesso giorno in cui la richiesta di trasloco è pervenuta al servizio clienti, l'iter della normale procedura di verifica – prevenzione frode, si è concluso in data 13 settembre 2016 e, dunque, con ventitré giorni di ritardo rispetto al termine contrattuale previsto per il trasloco dell'utenza. L'inadempimento da ritardo, imputabile alla società resistente, si è poi protratto sino al 22 settembre 2016, atteso che il giorno successivo i tecnici di rete hanno annullato l'ordine di lavoro per l'errata indicazione del numero civico nella richiesta del cliente. Ne deriva, che al ricorrente è imputabile il ritardo dal 23 al 28 settembre 2016 per il servizio di telefonia fissa, e al 30 settembre 2016 per il servizio adsl, come è dato evincere dai tabulati telefonici prodotti dalla società resistente in allegato alla memoria difensiva.

Alla luce delle superiori considerazioni, poiché la società resistente, contravvenendo alle proprie condizioni contrattuali, ha causato un grave disagio all'impresa ricorrente, avendola privata, nell'esercizio dell'attività, della possibilità di usufruire della linea telefonica e adsl, nonché, al contempo, della possibilità di essere contattata, deve affermarsi la sua responsabilità per il periodo dal 22 agosto al 22 settembre 2016. Il ricorrente, invece, è responsabile per i periodi sopra meglio specificati. Tutto ciò premesso, si riconosce al ricorrente, l'indennizzo per ritardato trasloco dell'utenza previsto dall'art. 3, comma 1, del regolamento indennizzi, di cui all'allegato A della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS. L'indennizzo, calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. art. 3, comma 1, e 12, comma 2 del citato regolamento, è complessivamente pari alla somma di € 960,00, conteggiata come di seguito precisato: a) servizio telefonia fissa: € 15,00 (tariffa utenza business) X 32 (numero giorni di ritardo, specificatamente: dal 22 agosto al 22 settembre 2016; b) servizio adsl a€ 15,00 (tariffa utenza business)) x 32 (numero giorni di ritardo, specificatamente: dal 22 agosto al 22 settembre 2016.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura stabilisce che, nel determinare tali rimborsi, si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione";

Ciò posto, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta, né si è ritenuto di doverla convocare. Pertanto ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di €100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udito il Presidente, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge,

#### DELIBERA

- 1) L'accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, della richiesta di indennizzo avanzata dall'Impresa, Costruzioni F.C. con l'istanza di definizione, nei confronti della Tim - Telecom;
- 2) La società è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 960,00 (novecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per ritardato trasloco della linea telefonica - adsl;
  - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;
- 5) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 6) Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il Presidente  
F.to Dott. Giuseppe Rotta

Il Segretario  
F.to Avv. Frank Mario Santacroce

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Direttore  
F.to Avv. Rosario Carnevale