

## CO.RE.COM. CAL/FP

### DELIBERAZIONE N. 45/2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sinicropi xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxxx – n. utenza xxxx

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 03-10-2016, 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 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 10 aprile 2015 ed acquisita al prot. n. 19633;

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

Considerato quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione, su utenza business, della linea adsl, nel processo di migrazione da Infostrada a Tim - Telecom Italia.

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

- a. Il risarcimento del danno;

### 2. La posizione dell'operatore

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

- a. Vi è stato un primo tentativo di attivazione adsl con OLO emesso in data 13 novembre 2014 e annullato il successivo 14 novembre, con causale KO Deliver;
- b. Vi è stato un successivo OLO in data 1 dicembre 2014, con espletamento il successivo 11 dicembre;
- c. L'arco temporale, da prendere in considerazione per la mancata fruizione del servizio, va dal 28 novembre all'11 dicembre 2014, in quanto "il rientro della linea fonia, comporta necessariamente la cessazione del servizio adsl con altro OLO, per tale ragione la riattivazione, ovviamente, non può coincidere";
- d. La società ha già provveduto ad inviare all'utente un indennizzo, pari a € 70,00.

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

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'organo adito a decidere su richieste risarcitorie, ai sensi dell' art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

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

Il ricorrente lamenta la ritardata migrazione della linea adsl, su utenza business. Dalla documentazione, allegata dalle parti alla propria memoria, si evince trattarsi, nel caso specifico, di un trasferimento di utenza che riutilizza un servizio intermedio di accesso esistente sulla risorsa, da OLO a Telecom Italia, per il quale la delibera Agcom n. 274/07/Cons. prevede una tempistica di 10 giorni lavorativi per l'espletamento del passaggio.

La richiesta di indennizzo del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la procedura di migrazione nei tempi previsti dalla delibera Agcom n. 274/07/Cons, né ha adempiuto agli obblighi di informazione previsti, oltre che dalla predetta delibera, dal comma 2 dell'art. 3, allegato A, della delibera n. 73/11/Cons.

Trattandosi di utenza business, il detto indennizzo va quantificato in € 15,00 (quindici/00) per ogni giorno di ritardata attivazione, ai sensi del combinato disposto degli articoli 3 e 12 del Regolamento sugli indennizzi e, poiché i giorni di ritardo sono stati 49, è pari ad € 735,00 (settecentotrentacinque/00).

Inoltre, si stigmatizza il comportamento della società resistente che, per dimostrare l'avenuto pagamento di un indennizzo all'utente, per il disservizio subito, ha allegato alle memorie difensive una missiva, presumibilmente inviata anche all'istante, priva di data e firma.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, l'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura sancisce 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 stante, atteso che, nonostante la fondatezza del ricorso, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti e l'utente è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per la presentazione dell'istanza di definizione della controversia e per predisporre la difesa, in ragione di quanto appena espresso, ricorrono le condizioni per riconoscere al ricorrente la somma di € 50,00 (cinquanta/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**

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento della richieste di indennizzo avanzata dal sig. Sinicropi R. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 2) La società Tim - Telecom Italia è tenuta a pagare, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) € 735,00 (settecentotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio;
  - b) € 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 3) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera 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