

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 46-2016

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bruzzaniti xxxx c/ Tim - Telecom Italia xxx - 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 21 aprile 2015 ed acquisita al prot. n. 22530;

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 un ritardo nella gestione della procedura di trasloco, la sospensione dei servizi, l'addebito di somme in contestazione e la mancata risposta ai reclami nei confronti della società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. il 4 gennaio 2014 ha richiesto il trasloco della linea telefonica;
- b. la richiesta è stata reiterata a settembre 2014, stante il mancato trasloco conseguito alla prima richiesta;
- c. nonostante i numerosi reclami telefonici, nessuna comunicazione è mai stata inviata dalla società resistente per spiegare le ragioni del ritardo;
- d. il trasloco è avvenuto in data 9 gennaio 2015;
- e. da agosto 2014 a gennaio 2015 non è stato possibile usufruire della linea telefonica, poiché trasferitosi in altro immobile;
- f. risultano ingiustamente pagate le fatture n. xxx/14, di € 104,07, n. xxx/14, di € 102,82 e dic. 2014, di € 99,23.

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

- a. un indennizzo per ritardato trasloco;
- b. un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c. un indennizzo per interruzione dei servizi;
- d. il rimborso delle fatture n. xxx/14, di € 104,07, n. xxx/14, di € 102,82 e dic. 2014, di € 99,23;
- e. un indennizzo per inadempimento contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

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

- a. di aver, in data 26 febbraio 2014, comunicato all'utente l'impossibilità di effettuare il trasloco, a causa della necessità di permessi pubblici;
- b. l'utente ha rinunciato al trasloco in data 1 marzo 2014 e ha richiesto la rimodulazione dello stesso l'11 novembre;
- c. in seguito a ciò, la società ha inviato richiesta di autorizzazione al Comune di Limbadi, il 14 novembre;
- d. il Comune ha rilasciato il detto permesso in data 8 gennaio 2015;
- e. il trasloco è avvenuto il 9 gennaio 2015;
- f. il ritardo nel trasloco non può essere imputato alla società, in quanto connesso ad esigenze tecniche, di cui l'istante era a conoscenza;
- g. le fatture in contestazione sono legittime, in quanto riportano consumi fino al mese di luglio 2014.

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 per indeterminatezza della domanda del ricorrente per quel che concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

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 un ritardo nel trasloco dell'utenza. L'art 9 delle *Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base* della società resistente prevede un termine di 10 giorni per effettuare il trasloco, salvo i casi di eccezionalità tecnica. Nel caso in questione, pur essendo necessario un premezzo da parte del Comune e pur avendo la società resistente adempiuto agli obblighi informativi, individuati dal comma 2, dell'art. 3 dell'allegato A, della delibera n. 73/11/Cons., la stessa, tuttavia, non ha dimostrato di essersi attivata, nel rispetto dei tempi contrattuali, per ottenere il rilascio del detto permesso. Infatti, dalla documentazione esibita, emerge che, nonostante la richiesta di trasloco sia del 4 gennaio 2014, la

società resistente ha inviato l'istanza di autorizzazione, per l'esecuzione dei lavori, al Comune di Limbadi, solo, in data 14 novembre 2014. Tale istanza è stata acquisita al protocollo dell'Ente in data 20 novembre.

Alla luce di tali circostanze, la richiesta di indennizzo del ricorrente appare fondata e meritevole di accoglimento, in quanto, la società resistente non ha effettuato la procedura di trasloco nei tempi previsti dalle proprie condizioni contrattuali, non per cause alla stessa non imputabili, ma perché non si è attivata per risolvere l'eccezionalità tecnica della situazione. Il detto indennizzo va quantificato in € 15,00 (quindici/00) per ogni giorno di ritardato trasloco, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento sugli indennizzi, a far data dal 14 gennaio al 14 novembre 2014, e, poiché i giorni di ritardo sono stati 304, è pari ad € 4.560,00 (quattromilacinquecentosessanta/00).

È provato, inoltre, che l'utente non ha potuto usufruire del servizio da agosto 2014 al 9 gennaio 2015, tuttavia, tale circostanza non può farsi rientrare tra i casi di sospensione amministrativa, in quanto si è verificata a causa del trasferimento in altro immobile dello stesso ed è, quindi, conseguenza del mancato trasloco, il cui indennizzo è già stato riconosciuto.

Sono illegittime e devono, perciò, essere rimborsate le fatture n. xxx/14, di € 102,82 e dic. 2014, di € 99,23, in quanto si riferiscono a periodi successivi ad agosto 2014, data in cui l'utente non ha più usufruito dei servizi.

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 € 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

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

- 1) L'inammissibilità della richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 2) L'accoglimento della richieste di indennizzo avanzata dal sig. Bruzzaniti R. con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Tim - Telecom Italia;
- 3) 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) € 4.560,00 (quattromilacinquecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per ritardato trasloco;
 - b) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura;
- 4) La società Tim è tenuta a rimborsare all'utente le fatture n. xxx/14, di € 102,82 e dic. 2014, di € 99,23.
- 5) 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;
- 6) 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;
- 7) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 8) 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).

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