

**Co.Re.Com. Cal/Rep**

**DELIBERAZIONE N. 58-2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA –Polito xxxxx c/ Tim- Telecom Italia xxxx.  
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 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;

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”*;

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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 ss. mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: *“Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS. del 19 aprile 2007, *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* e ss.mm.e ii, 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 e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico”*, di seguito *“Regolamento indennizzi”*;

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 ed il Co.Re.Com. 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. 179/03/CSP, All. A), "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 20 maggio 2015, acquisita al prot. Co.Re.Com. n. 29225, con cui l'istante ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

la nota del 10 giugno 2015, prot. n. 31929, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota pervenuta a mezzo e-mail il 7 luglio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

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

Considerato quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltosi il 19 maggio 2015, ha introdotto il presente procedimento, lamentando il mancato rientro in Telecom, con contestuale attivazione dei servizi voce e ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva, modello GU 14, ha rappresentato che:

- a) *"Nel mese di gennaio 2015 veniva contattato dal servizio clienti di Telecom e decideva di aderire all'offerta "Tutto", comprensiva di linea voce e dati per un costo mensile di € 29,00. In data 22 gennaio 2015 ... inviava, a mezzo fax, il contratto firmato e a distanza di pochi giorni veniva contattato da un operatore del 187, il quale comunicava che entro pochi giorni sarebbe stato effettuato il rientro in Telecom;*
- b) *" ... dal contratto e dalla carta dei servizi Telecom, apprendeva che i tempi di attivazione della linea voce erano previsti in giorni 10, mentre per la linea ADSL, il termine massimo era di giorni 50 ...";*
- c) *" ... in data 12 aprile 2015, a fronte del notevole ritardo nell'attivazione della linea voce e dati, ... chiamava il 187 e veniva informato che in data 17 aprile sarebbe intervenuto un tecnico, e in data 20 aprile 2015 avrebbe ricevuto il modem, da parte del corriere";*
- d) *"alla data indicata un tecnico si recava all'indirizzo dell'utente, ma, dopo un veloce controllo, lo informava che non era possibile procedere all'attivazione per non meglio specificati problemi sulla linea telefonica, che, in ogni caso, era stata originariamente realizzata da un tecnico Telecom";*
- e) *"successivamente, a seguito di un guasto sulla linea telefonica, interveniva un altro tecnico della Telecom, il quale lo informava che le motivazioni del mancato rientro indicate dal primo tecnico non corrispondevano al vero ( ... ). Pertanto, contattava nuovamente il 187 ... l'operatore telefonico lo informava che avrebbero provveduto ad inviare un ulteriore tecnico ... invitandolo a farsi rilasciare una dichiarazione dal tecnico, in caso di ulteriore esito negativo del richiesto rientro";*
- f) *" in data 15 maggio 2015, un tecnico della Telecom ... constatava che non era effettivamente possibile procedere al rientro, a causa "impianto promiscuo" ( ... ) prendeva contezza della mancata possibilità di*

*rientrare in Telecom ... con un ritardo di 102 giorni, per l'attivazione della linea voce (detratti i 10 giorni previsti dal contratto), e 61 giorni, per l'attivazione della linea ADSL (detratti i 51 giorni previsti dal contratto)";*

- g) "era costretto a ricorrere al Co.Re.Com. e in data 19 maggio 2015, si procedeva al tentativo obbligatorio di conciliazione, con esito negativo. Il rappresentante del gestore negava ogni responsabilità in capo a Telecom, adducendo quale motivo del mancato riconoscimento degli indennizzi previsti dalla carta servizi Telecom e dal contratto .. la differenza fra le nuove attivazioni e il rientro da altro gestore ...";*
- h) " ... la carta servizi, al paragrafo 3.2 ... e le condizioni generali di abbonamento al servizio di base, all'articolo 4, non indicano alcuna differenza di trattamento e/o indennizzo fra attivazione di nuova linea e il rientro da altro gestore (...) le motivazioni addotte da Telecom per negare l'indennizzo ... appaiono prive di riscontro ...".*

Sulla base di detta rappresentazione, l'istante ha richiesto gli indennizzi previsti dalla Carta Servizi Telecom e dalle Condizioni generali di abbonamento al servizio telefonico di base, per un totale di € 1.784,00, di cui € 1.479,00 per la linea voce (102 giorni X 14,50, ovvero il 50% del canone), ed € 305,00, per la linea ADSL (61 giorni X 5,00).

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

In data 7 luglio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha contestato le domande dell'istante, rappresentando che:

- a) " l'utente richiedeva il rientro in Telecom nel mese di gennaio 2015 e il 22 gennaio 2015 inviava il modulo di rientro regolarmente sottoscritto";*
- b) " a seguito a problematiche relative alle operazioni di rientro dall'operatore donating, la Dac veniva prevista per il 17 aprile 2015, come comunicato all'utente; nello stesso giorno tecnici Telecom si recavano presso l'abitazione del Polito, ma erano impossibilitati ad attivare l'impianto, in quanto la tubazione contenente i cavi telefonici non era a norma ... ostruita da cavi elettrici; in quella sede, il Polito non forniva tempi di risoluzione del problema e comunicava che una volta pronta la predisposizione, avrebbe inviato una nuova domanda di rientro. Il 20 aprile 2015 veniva, quindi, annullato l'ordine di rientro per rinuncia del cliente";*
- c) "il 30 aprile successivo, la moglie del signor Polito ... , richiamava il servizio clienti, reiterando la richiesta di rientro";*
- d) " il 12 maggio 2015 veniva rimesso l'ordine di rientro, con dac 20 maggio 2015, per cui in data 15 maggio 2015 tecnici Telecom si recavano nuovamente presso l'abitazione dell'utente; ... in loco riscontravano ancora una volta, l'esistenza del citato problema tecnico e, quindi, spiegavano all'utente di non poter realizzare l'impianto perché non a norma. Il Polito, ancora una volta, riferiva che non intendeva mettere a norma la tubazione e che quindi preferiva rimanere con il vecchio operatore";*
- e) "In data 12 giugno 2015 veniva inviata lettera al Polito, confermando quanto riscontrato presso l'abitazione ... comunicando che la richiesta di rientro veniva annullata. Allo stato nessun indennizzo risulta dovuto da Telecom, considerando che il mancato rientro è riconducibile all'utente. A tal fine richiama l'articolo 26 , rubricato " ritardi nell'adempimenti degli obblighi assunti da Telecom Italia nella fornitura del servizio".*

Per ultimo, la stessa, ha evidenziato che l'utente non è mai rimasto privo del servizio telefonico, poiché collegato con altro gestore telefonico.

Sulla base di detta rappresentazione, ha declinato ogni sua responsabilità, ed ha concluso chiedendo il rigetto delle domande avanzate dall'istante, poiché infondate in fatto e in diritto.

## **2. Motivazione della decisione**

Dalla ricostruzione della fattispecie in esame, risulta che l'istante, in data 22 gennaio 2015, ha inviato alla Telecom il modulo di rientro, regolarmente sottoscritto (con il codice di migrazione, associato al numero da migrare), aderendo così all'offerta denominata "Tutto"(comprensiva di linea voce e dati), a fronte di un abbonamento mensile di € 29,00.

In base alla regolamentazione tecnica di settore, delibera AgCom n.274/07/CONS e ss.mm.ii., la procedura di migrazione/rientro deve essere attivata dall'operatore *recipient*. L'utente si rivolge all'operatore ricevente comunicandogli la volontà di trasferire la propria utenza, sarà poi compito del recipient avviare la procedura per il rientro. A tal proposito, si richiama l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 che riconosce agli utenti il diritto di trasferire i propri contratti di fornitura verso altri operatori di comunicazioni elettroniche, senza vincoli temporali o ritardi.

Nel caso di specie, l'utente ha trasmesso il modulo il 22 gennaio 2015, per cui il rientro avrebbe dovuto effettuarsi, entro il 2 febbraio 2015 (10° giorno). Le condizioni generali di abbonamento, dell'operatore convenuto, all'articolo 4, comma 1, stabiliscono che: " ... il servizio è attivato entro 10 (dieci giorni) dal perfezionamento del contratto, salvo i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente... "; analogamente, per il servizio dati, l'articolo 5, punto 1, delle condizioni generali di contratto ADSL stabilisce che: " ... il tempo massimo di attivazione è di 50 (cinquanta) giorni solari ... ".

La società resistente respinge ogni addebito, eccependo l'assenza di propria responsabilità, in relazione all'omesso rientro. La stessa, invoca, a beneficio della propria posizione, l'applicazione dell'art. 26 delle condizioni generali di contratto, producendo le schermate del sistema Pitagora, da cui emerge che la dac (data attesa consegna) era stata fissata per il 17 aprile 2015, per problemi di natura tecnica dell'impianto. Tali problemi sono stati ribaditi anche nella memoria difensiva, in cui si legge: " ... lo stesso giorno i tecnici Telecom si recavano presso l'abitazione del Polito, ma erano impossibilitati ad attivare l'impianto, in quanto la tubazione contenente i cavi telefonici non era a norma ed ostruita da cavi elettrici". Dalle schermate emerge, ancora, che Telecom ha annullato l'ordine di rientro il 20 aprile 2015, a seguito di richiesta dell'istante e, successivamente, il 12 maggio 2015, ha rimesso l'ordine di rientro, con dac per il 20 maggio 2015.

Orbene, poiché gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, qualora l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, gli operatori, per escludere la loro responsabilità, sono tenuti a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a loro non imputabili. I gestori devono anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter operare le proprie scelte, nonché di essersi diligentemente attivati per adempiere esattamente. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionale al disservizio subito.

Agli atti del presente procedimento, non vi è prova che Telecom abbia diligentemente informato l'istante circa gli impedimenti riscontrati, nel corso della procedura di rientro. L'istruttoria ha, invece, evidenziato che l'istante ha atteso inutilmente e, per lungo tempo, l'attivazione del contratto, senza ricevere adeguate informazioni dall'operatore. Quest'ultimo ha prodotto solamente la nota datata 19 giugno 2015, prot. n. C13498552, trasmessa a mezzo Racc. A/R, consegnata all'istante il 24 giugno, con cui comunicava l'annullamento della procedura di rientro, per motivi tecnici.

Per tutto ciò, nel caso di specie, si ravvisa un inadempimento contrattuale di Telecom ai sensi dell'art. 1218 c.c., il quale recita: " il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile", con il conseguente accoglimento della richiesta di indennizzo formulata dall'istante. Con riferimento ai periodi indennizzabili, relativamente alla linea voce, il disservizio può considerarsi perdurante dal 2 febbraio 2015 (che, come visto, era il termine massimo entro il quale la numerazione avrebbero dovuto essere attiva con l'operatore Telecom) al 20 aprile 2015 (data di annullamento del primo ordine di rientro). Relativamente, la seconda richiesta di attivazione, avvenuta il 12 maggio 2015, il disservizio può considerarsi dal 22 maggio 2015, fino al 24 giugno 2015 (data in cui l'istante è stato informato dell'annullamento della procedura di rientro), per un totale di 112 giorni.

Per quanto concerne la linea dati, il disservizio può considerarsi dal 13 marzo 2015 (termine massimo per l'attivazione della linea dati), fino al 20 aprile 2015, per un totale di 39 giorni.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS, poiché non risulta comprensibile il criterio adottato dall'istante per il calcolo del medesimo, ma soprattutto per un principio di uniformità di trattamento di tutti gli utenti.

Nella fattispecie in esame, trova applicazione l'art. 6, comma 1, il quale recita: " *nelle procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*", per cui si stabilisce che la società convenuta liquidi all'istante, a titolo di indennizzo, l'importo complessivo di € 755,00 (settecentocinquanta/cinque/00 ) per giorni 151 (112 giorni, linea voce e 39 giorni ADSL) di ritardo e per ciascun servizio (voce e ADSL), così calcolato: (5,00 x 112 giorni) e (5,00 x 39).

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che il tentativo di conciliazione promosso dall'utente, si è concluso con un mancato accordo e che, attesa la fondatezza della domanda del ricorrente, questi è stato onerato di ulteriori ed inutili spese per presentare dell'istanza di definizione e per predisporre la difesa.

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; Udita 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 parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal Sig. **Polito F.** con l'odierna istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia (oggi Tim);
2. la società resistente per l'effetto è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € **100,00** (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di € **755,00** (settecentocinquanta/cinque/00) a titolo di indennizzo per ritardo nella procedura di migrazione/rientro, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
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).

**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