

CO.RE.COM. CAL/FP

DELIBERAZIONE N. 34-2016

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

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26-07-2016, 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 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 15 febbraio 2016 ed acquisita al prot. n. 6271;

Vista la nota del 22 febbraio 2016, prot. n. 7607, 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 della predetta controversia;

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: 1) un ritardo nella procedura di trasloco; 2) la mancata/ritardata risposta ai reclami.

In particolare ha lamentato:

- 1) di aver inviato alla società resistente, in data 26 ottobre 2015, tramite fax, una richiesta di trasloco della propria utenza business, su cui insistevano servizi voce e adsl;
- 2) stante la mancata attivazione della procedura di trasloco, di aver inviato varie comunicazioni per sollecitare l'avvio della stessa;
- 3) di aver ricevuto, il 2 febbraio 2016, una comunicazione da parte della società resistente, che lo informava dell'impossibilità di traslocare la linea o di effettuare una trasformazione in RTG/ISDN per il servizio Evoluzione Ufficio, attivo sulla propria utenza.

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

- a. un indennizzo per il mancato trasloco dell'utenza;
- b. un indennizzo per mancata risposta ai reclami;

2. La posizione dell'operatore

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

- a. l'utenza, oggetto del presente procedimento, è rientrata in Telecom il 13 febbraio 2013 e su richiesta dell'utente, il 13 gennaio 2014, la linea è stata convertita in "Evoluzione Ufficio Small";
- b. la richiesta di trasloco è pervenuta in data 28 ottobre 2015;
- c. il trasloco non è stato effettuato, in quanto per l'offerta commerciale "Evoluzione Ufficio Small" non è previsto il trasloco della linea telefonica;
- d. l'istante è stato messo a conoscenza della predetta circostanza con la missiva del 2 febbraio 2016, nel quale veniva informato che la procedura di trasloco era possibile solo a seguito di disattivazione del servizio, con conseguente perdita delle numerazioni voip e l'attivazione di nuove numerazioni.

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

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 10 febbraio 2016, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti, e all'udienza di definizione, convocata per il 20 settembre 2016, l'istante non è comparso.

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'istante lamenta un mancato trasloco della propria utenza telefonica, a seguito della richiesta inviata all'operatore il 26 ottobre e ricevuta dallo stesso il 28 ottobre 2015. La società resistente afferma che sia stato impossibile effettuare la procedura di trasloco a causa dell'offerta commerciale "Evoluzione Ufficio Small", presente sulla linea dell'istante e di aver comunicato tale circostanza alla stessa con la missiva del 2 febbraio 2016. Tuttavia, pur essendo la società resistente nell'impossibilità di effettuare il trasloco, la stessa non lo ha comunicato all'istante nei tempi previsti dalle proprie condizioni contrattuali, che all'art. 25, comma 1, prevedono un termine di dieci giorni per la detta procedura. L'art. 3, comma 2, del Regolamento indennizzi, di cui all'allegato A della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, equipara, in maniera esplicita, i casi di ritardato o mancato trasloco, ai casi di mancato rispetto da parte degli operatori dei propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o di eventuali impedimenti, e per tale motivo, è accolta la richiesta dell'istante e alla stessa è riconosciuto l'indennizzo per il mancato trasloco. Detto indennizzo è calcolato ai sensi del combinato disposto del citato art. 3, commi 1 e 2, e dell'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, per i servizi voce e adsl presenti sulla linea dell'utente, a far data dal 28 ottobre 2015, giorno in cui il gestore ha ricevuto la richiesta di trasloco, al 2 febbraio 2016, giorno in cui esso ha informato l'utente dell'impossibilità di effettuare il trasloco (detratti i dieci giorni che l'operatore si riserva, ai sensi dell'art. 25, comma 1, delle proprie condizioni contrattuali, per effettuare la procedura di trasloco), per un totale di 87 giorni, è pari a € 2.610,00 (duemilaseicentodieci/00). Per quel che concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, non avendo l'utente provato l'invio degli stessi, la richiesta è rigettata.

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 delle richieste del ricorrente, il tentativo di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, onerando l'utente 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 alla 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'accoglimento parziale (tranne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami) delle richieste di indennizzo avanzate dalla società C&M, 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) € 2.610,00 (duemilaseicentodieci/00), a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi relativi al trasloco;
 - b) € 100,00 (cento/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).

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