

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.556
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 febbraio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X (GIÀ TELECOM ITALIA X).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Viste la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 129/12/CIR e n. 152/11CIR;

Vista la delibera del Corecom Emilia-Romagna n. 4/12;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.295);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 9 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta di aver stipulato un contratto per l'attivazione di una linea business voce e ADSL con Tim X (già Telecom Italia X - di seguito Tim), avvenuta con molto ritardo rispetto a quanto promesso dall'operatore

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'operatore aveva comunicato l'attivazione della linea in data 11.01.2013, attribuendo immediatamente il numero telefonico;
- che, invece, la linea è divenuta operativa solo in data 30.06.2013
- che Tim ha indicato in maniera errata il nome dell'istante, omettendone la qualifica di "dottore" e riportando come "*Nicolai*" il nome di battesimo;

Nella memoria di replica precisa:

- che il contratto stipulato dall'istante è di tipo affari e non di tipo residenziale;
- che l'istante non ha mai ricevuto le lettere di comunicazione da parte dell'operatore in merito al procrastinarsi dell'attivazione e che le stesse non hanno la prova di avvenuta consegna;
- che l'istante non è debitore di alcuna somma nei confronti dell'operatore.

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

- a) l'immediata correzione del nominativo all'interno dell'elenco telefonico e del servizio di informazione;
- b) indennizzo per Euro 1.087,50 per la ritardata attivazione della linea voce (145 gg);
- c) indennizzo per Euro 620,00 per la ritardata attivazione della linea ADSL (124 gg);
- d) indennizzo per Euro 800,00 per l'errata indicazione del nome sugli elenchi telefonici;
- e) Euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante e specifica quanto segue.

In data 6.01.2013 l'istante chiedeva l'attivazione di un'utenza residenziale con il profilo internet senza limiti. La linea veniva definitivamente attivata in data 4.04.2013 in seguito al positivo esperimento di lavori di ampliamento della rete telefonica, il cui avanzamento è stato tempestivamente comunicato all'utente attraverso l'invio di numerose lettere datate 11.01.2013, 13.02.2013, 22.03.2013.

Con attenzione alla pubblicazione del nome sulle pagine bianche si specifica che l'errore è stato rettificato in data 20.08.2015 con l'inserimento della qualifica "dottore" senza però l'indicazione di alcuna specializzazione essendo l'utenza privata e non business.

In ragione di ciò alcun indennizzo risulta dovuto.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito illustrate.

In via preliminare occorre specificare che l'utenza oggetto del presente procedimento risulta essere di tipo privato e non business come sostenuto dall'istante. Tale elemento è evincibile sia dalle specifiche presenti sul contratto, prodotto dallo stesso istante al doc. 4, sia dalla fattura prodotta da Tim al doc. 1 in atti, e di essa verrà tenuto conto in sede in quantificazione di indennizzo.

A) La domanda a) deve essere respinta in quanto consistente in un obbligo di *facere*, che esula dalle possibilità di imposizione di codesta autorità, in forza del disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS, per la quale, in questa sede, possono essere riconosciuti solo storni e/o indennizzi.

B) Le domande di cui ai punti b) e c) sono trattate congiuntamente e vengono accolte nel merito e rimodulate nel *quantum*.

In merito alla richiesta di indennizzo per il ritardo subito nell'attivazione della linea sia voce che ADSL, ricordando che *"In materia di ripartizione dell'onere della prova, deve richiamarsi quanto affermato dall'Agcom, al punto III.3.2. della delibera n. 529/09/CONS. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 1218 c.c. "il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Pertanto, avendo l'utente assolto l'onere della prova e non avendo fornito l'operatore alcuna prova del proprio adempimento, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante." (Corecom Emilia Romagna delibera 4/12) e che la presente Autorità si è più volte espressa in senso favorevole al riconoscimento degli stessi ogni qual volta non siano forniti adeguati riscontri probatori da parte dell'operatore, che deve consentire all'utente di comprendere le problematiche tecniche riscontrate così da poter compiutamente valutare quanto accaduto e poter scegliere, ad esempio, se recedere o meno dal contratto (sul punto *ex multis* delibere Agcom n. 129/12/CIR e n.152/11/CIR).*

Nel caso di specie l'operatore non ha fornito la prova dell'avvenuto invio delle lettere che allega alla propria memoria e pertanto non possono considerarsi comunicazioni validamente perfezionate ai fini dell'esonero da responsabilità, ma ha validamente contestato il computo dei giorni di mancata attivazione del servizio fornito dall'utente, riducendolo a 83 giorni (dal 11.01.2013 al 04.04.2013), ricalcolo che l'istante non ha contestato. Pertanto viene riconosciuto un indennizzo a favore dell'istante pari ad Euro 7,50 ai sensi dell'art. 3 del regolamento indennizzi, per complessivi 83 giorni, in relazione alla ritardata attivazione del contratto, ricomprensivo entrambi i servizi (voce ed ADSL), per un totale di Euro 622,50 (Euro 7,50 x 83 giorni).

C) La domanda di cui al punto d) viene accolta nel merito e rimodulata nel *quantum*.

Non controverso è il fatto relativo all'errata indicazione del nome dell'utente sull'elenco telefonico, così come ammesso anche dall'operatore nella propria memoria di costituzione. Tale errata indicazione è perdurata per le annualità 2013-2014-2015 (in quanto è stato corretto solo in data 20.08.2015) e ai sensi dell'art. 10 del già richiamato regolamento indennizzi la stessa deve essere indennizzata per Euro 200,00 per ciascun anno di disservizio, così per complessivi Euro 600,00 (Euro 200,00 x 3 anni).

D) La domanda di cui al punto e) viene accolta nel merito e rimodulata nel *quantum*.

Tenuto conto della presenza della parte istante in tutte le fasi della procedura, viene riconosciuto a titolo di spese di procedura la somma di Euro 100,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. XXX proposta nei confronti della società Tim X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 622,50 (seicentoventidue/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del contratto (Euro 7,50 x 83 giorni), per le motivazioni di cui al capo B);
  - II. Euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per errata indicazione del nome dell'utente sull'elenco telefonico, (Euro 200,00 x 3 anni), per le motivazioni di cui al punto C).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)