

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.508

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X

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;

Vista 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";

Vista la delibera Agcom n. 14/11/CIR;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un abbonamento privato di rete fissa, ha lamentato la mancata attivazione del servizio ADSL da parte di Tim X (di seguito Tim) a fronte della richiesta di migrazione da altro operatore.

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

- che in data 14.04.2015 ha sottoscritto proposta contrattuale con Tim, per migrare dal precedente operatore sia per i servizi voce di rete fissa sia per il servizio ADSL;
- che l'opzione ADSL non è mai stata attivata e che la stessa ha continuato ad essere fornita da Wind Tre X (di seguito Wind), di fatto comportando un raddoppio delle voci di costo, pagando Euro 60,00 a bimestre a Wind oltre che Euro 62,00 bimestrali a Tim per il servizio voce.
- che l'istante ha inoltrato a Tim diversi reclami a mezzo pec (17.08.2015 – 15.09.2015) e per tramite dell'associazione Federconsumatori (30.10.2015) attraverso i quali lamentava il disagio subito, senza ottenere alcun riscontro;
- che contestualmente alla domanda di definizione veniva anche presentato modello GU5 per ottenere l'attivazione del servizio ADSL con Tim.

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

- a) il rimborso di quanto versato in eccedenza rispetto alla proposta contrattuale con Tim per complessivi Euro 285,00;
- b) l'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL per Euro 3.400,00;
- c) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 300,00.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia in primo luogo come l'Autorità adita debba rigettare le domande di parte istante in quanto infondate in fatto e in diritto. In primo luogo si evidenzia che, come confermato dalla Welcome letter dell'11.05.2015, Tim ha fin da subito resa edotta l'istante del fatto che non fosse possibile procedere all'attivazione del servizio ADSL a causa dell'assenza di copertura per il servizio stesso. A seguito di detta comunicazione ben avrebbe potuto l'utente esercitare diritto di recesso, entro 14 giorni e senza spese, ma l'istante ha deciso liberamente di rimanere cliente Tim per il solo servizio di fonia. In merito alla lamentata mancanza di risposta ai reclami, la stessa non risulta fondata avendo Tim dato pronto e tempestivo riscontro agli stessi: al reclamo del 17.08.2015 con risposta del 4.09.2015 e al reclamo del 30.10.2015 con risposta del 6.01.2016 mediante le quali ribadiva all'istante la possibilità di cambiare gestore telefonico senza spese per la cessazione del contratto.

Si evidenzia inoltre che ad oggi, come emerge dalla lettura delle fatture in atti, l'istante paga a Tim canone mensile per Euro 31,00 per servizi voce e a Wind Euro 30,45 per il servizio ADSL, così per un totale complessivo mensile di spese per Euro 61,45 a fronte degli originari Euro 60,00 che pagava a Wind per entrambi i servizi. Nulla risulta dunque dovuto a titolo di rimborso per la differenza. Tim ritiene che tutte le domande presentate debbano essere rigettate.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda di cui al punto a) è da rigettare.

Occorre primariamente rilevare che a fronte della richiesta di migrazione da Wind a Tim dei servizi di fonia fissa e ADSL, l'operatore ricevente ha fin da subito rappresentato le problematiche tecniche riscontrate nella migrazione, non potendosi la stessa perfezionare con riguardo al servizio ADSL. A riprova di questo, oltre le comunicazioni inoltrate da Tim all'istante (4.09.2015 – 6.01.2016) occorre evidenziare il fatto che l'operatore, in forza della mancata attivazione, non abbia mai addebitato costi per il servizio ADSL in quanto di fatto mai reso (e ancora attivo con il precedente operatore Wind). Orientamento costante sul punto prevede che: *“Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta*



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare l'utente dell'ineseguibilità della richiesta" delibera Agcom n. 14/11/CIR. Nel caso di specie l'onere probatorio in capo all'operatore risulta pienamente assolto. La richiesta di rimborso per Euro 285,00 non trova riscontro e non può essere accolta non avendosi prova in atti del conseguimento di alcun arricchimento indebito da parte dell'operatore, il quale ha sempre fatturato il solo costo del servizio voce.

B) La domanda di cui al punto b) è da rigettare. Richiamando integralmente quanto dedotto al punto A) in tema di onere probatorio, nel caso di specie non si riscontrano gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL, avendo l'operatore dato prova di avere fin da subito, e successivamente in risposta ai reclami, provveduto a dare comunicazione a parte istante delle problematiche tecniche riscontrate nella procedura di migrazione.

C) La domanda di cui al punto c) parzialmente accolta. Le risposte ai reclami sono prodotte: quella del 4.09.2015 è anche riscontrata nella narrazione dell'istante, mentre quella del 6.01.2016 risulta essere tardiva rispetto al termine di legge previsto in giorni 45 dalla data dell'invio. Il reclamo del 30.10.2015 ha dunque ricevuto risposta dopo 68 giorni dall'invio, quindi 23 giorni dopo il termine previsto. Ai sensi del Regolamento di cui all'Allegato A delibera 73/11/CONS viene dunque riconosciuto indennizzo pari ad Euro 1,00 *pro die* per ogni giorno di ritardo nella risposta, così per complessivi Euro 23,00 (euro 1.00 x 23 giorni).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Tim X è tenuta a pagare nei confronti dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I Euro 23,00 (ventitré/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta a reclamo, per le motivazioni di cui al punto C) (Euro 1.00 x 23 giorni).



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Tim X è tenuta altresì a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom