

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.481

**Oggetto: Definizione controversia XXX / Tim X già Telecom Italia X**

La Responsabile del Servizio

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 n. 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";

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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 ha lamentato la parziale fornitura, il ritardo e la sospensione del servizio, nei confronti della società Tim X già Telecom Italia X (di seguito Tim). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 26.10.2015 sottoscriveva un contratto denominato "Tutto fibra" che non ha potuto utilizzare fino al 07.03.2016 giorno in cui ha chiesto il recesso;
- che per tre volte è stato fissato l'appuntamento per attivazione e visita del tecnico (nelle date: 28.11.2015, 07.12.2015, 04.03.2016 ma in nessun caso si è presentato qualcuno e che ha dovuto assentarsi dal lavoro con grave disagio;
- che in data 24.02.2016 è stata improvvisamente sospesa la linea Adsl, e che, chiamando il giorno successivo il call center, veniva a conoscenza dell'appuntamento fissato per il 04.03.2016 per la consegna del router, appuntamento mai notificato;
- che nonostante abbia chiesto conferma di detto appuntamento, a tale incontro non si è presentato il tecnico dell'operatore;
- che in data 18.03.2016 l'operatore comunicava che non era stato possibile attivare il servizio perché sul numero interessato non era disponibile l'infrastruttura, nonostante sia il negozio che il tecnico Tim confermavano fosse possibile;
- che resta senza adsl dal 24.02.2016 al 14.03.2016 quando, dopo vari solleciti, ottiene e l'intervento del tecnico che rileva un guasto alla centrale;

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

- a) il ritardo passaggio a Fibra dal 26.10.2015 al 07.03.2016 (data di recesso) 5,00 Euro per 50 giorni;
- b) l'indennizzo per guasto Adsl dal 24.02.2016 al 14.03.2016 (segnalazione il 25.02.2016) Euro 5,00 per 11 giorni;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

- c) le spese di procedura quantificate in Euro 120,00;
- d) un pronunciamento del Corecom in merito alla pratica diffusa e reiterata da parte dell'operatore di fissare appuntamenti che vengono disattesi.

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

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale. In particolare, evidenzia che si tratta di cliente attivo con Adsl con cui era stato concordato la conversione in fibra. In merito comunica che veniva emesso un primo appuntamento in data 23.10.2015 poi annullato perché il cliente non era presente in loco e non rispondeva ai recapiti e un secondo emesso in data 01.01.2016 anch'esso annullato sia per le motivazioni di cui sopra sia perché chiedeva recesso.

Il cliente sostiene di aver avuto 3 appuntamenti disattesi, cosa che non risulta all'operatore, e che in data 24.02.2016 fino al 14.03.2016 il servizio Adsl non funzionava. In merito da PLT nel periodo non risultano connessioni.

Aggiunge che la variazione da offerta Tutto a Tim Smart è avvenuta in data 27.04.2016 e che ai reclami è sempre stata data puntuale risposta.

Precisa che sono previsti indennizzi per profili tariffari proposti e poi non andati a buon fine, e in tutti i casi il cliente aveva comunque un servizio già attivo.

Potrebbe invece essere indennizzato, aggiunge, per il mancato funzionamento Adsl per l'importo complessivo di Euro 70,00 calcolato dal 24.02.2015 al 14.03.2015.

Chiede quindi il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di indennizzo per ritardo del passaggio a Fibra dal 26.10.2015 al 07.03.2016, deve essere accolta. L'istante produce le lettere di risposta ai reclami da parte dell'operatore (due reclami avanzati e presenti in atti – tre risposte a reclamo presenti in atti). In particolare, la lettera del 17.03.2016 l'operatore ammette che il servizio fibra non era



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

disponibile sul numero di utenza dell'istante. Pertanto, assodato che il primo reclamo è del 25.02.2016, ma che l'operatore ammette di aver inoltrato il primo ordine di lavorazione in data 23.10.2015 e che non consta agli atti che abbia informato del problema l'istante prima dei reclami avanzati, deve essere riconosciuto un indennizzo ex art. 3 comma 4 del regolamento indennizzi, per 145 giorni (23.10.2015 - 16.03.2016 data disdetta utente) e complessivi Euro 145,00 (Euro 1 x 145,00);

B. La domanda b) deve essere rigettata. L'istante ha presentato reclamo per il lamentato malfunzionamento in data 25.02.2016 a cui l'operatore rispondeva in data 15.03.2016 affermando che non era possibile indennizzare il disservizio in quanto derivante da guasto (Prot. C14895608). Con successiva lettera del 17.03.2016 (con prot. C14898749, che si riferisce ad un reclamo del 04.03.2016 non in atti) l'operatore afferma che il servizio fibra non è disponibile per l'utenza *de quo*. In sede di memoria GU14, l'operatore, sostanzialmente, ammette che il malfunzionamento vi sia stato, quantificando anche l'indennizzo. Pertanto, essendo in atti le risposte al reclamo, inviate entro i 45 giorni concessi, nessun indennizzo risulta dovuto.

C. La domanda c) deve essere parzialmente accolta. Tenuto conto della presenza di parte istante solo all'udienza di conciliazione, si liquidano Euro 50,00 per spese di procedura.

D. La domanda d) deve essere rigettata. Devono essere dichiarate inammissibili le domande volte all'accertamento di pratiche commerciali scorrette asseritamente poste in essere dall'operatore, non essendo questa Autorità competente ad accertare tali illeciti né a sanzionarli e non essendo previsto - né dal contratto, né da disposizioni normative o da delibere dell'Autorità - il pagamento di un indennizzo a tale titolo. Allo stesso modo, il riferimento all'irrogazione delle sanzioni amministrative di cui all'art. 98, comma 16 del codice delle comunicazioni elettroniche richiamato dall'istante non è di competenza del Corecom adito, che può pronunciarsi esclusivamente in applicazione dell'art. 19, comma 4 del Regolamento.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tim X già Telecom Italia 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 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 145,00 (centoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio fibra, per le motivazioni di cui al capo A);
  
3. La società Tim X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)