



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.31/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 
C/ TIM ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 6 del mese di aprile presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
	X
X	
X	

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue.

1. La posizione della parte istante

Il sig. [REDACTED] contesta la mancata attivazione del servizio Adsl da parte della società Telecom Italia S.p.A; in particolare, l'istante ha rappresentato che nel novembre del 2015 aderiva all'offerta on line di TIM per la fonia e l'adsl più Tim Vision al costo di € 19,00 al mese; effettuava la registrazione ed inviava a mezzo fax la documentazione contrattuale necessaria per la conferma dell'accettazione dell'offerta. In realtà, la Tim attivava solo il servizio di telefonia fissa e non anche la linea ADSL.

L'istante con nota del 25 gennaio 2016 provvedeva a segnalare il disservizio alla compagnia telefonica, la quale con nota del 29.01.2016 comunicava che la linea adsl non poteva essere attivata per la mancanza di copertura di rete.

Veniva richiesto l'intervento del Corecom in sede di conciliazione con istanza del 6/12/2016, ma l'udienza fissata per il 17/07/2017 si concludeva senza accordo tra le parti.

Con istanza del 26/07/2017 veniva avviato il procedimento previsto dall'art. 14 del Regolamento.

Per tali motivi, l'istante ha richiesto:

- i) il rimborso delle fatture regalmente pagate;
- ii) l'indennizzo di € 300,00 per la mancata attivazione del servizio richiesto.

2. La posizione dell'Operatore

Con memoria difensiva del 29 settembre 2017, la Telecom riconosceva l'attivazione della sola componente fonia a far data dal 24.11.15 e comunicava l'impossibilità di attivare il servizio di ADSL per servizio dati attivo con altro OLO; per tale motivo la compagnia telefonica riscontrava la mancata copertura del servizio e provvedeva all'annullamento dell'ordine di attivazione.

Escludeva quindi ogni addebito di responsabilità stante il mancato rilascio della componente dati da parte di altro OLO.

L'istante non ha depositato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante devono essere rigettate per le motivazioni di seguito precisate.

L'istanza sub i), rimborso delle fatture emesse dall'operatore e regolarmente pagate, non risulta fondata ed ammissibile per le seguenti ragioni.

Dalla documentazione allegata al fascicolo si evince che la società Telecom S.p.A. si è correttamente adoperata per adempiere la propria obbligazione contrattuale; tuttavia la mancata attivazione è effettivamente dipesa da causa non imputabile all'operatore; lo stesso si è altresì adoperato per adempiere agli oneri informativi di competenza. Infatti, attraverso il deposito delle schermate del sistema di gestione dei clienti, risulta provato non solo che l'istante abbia ricevuto tempestiva informazione in ordine alla sussistenza di un impedimento tecnico per l'attivazione del servizio adsl non imputabile all'operatore, ma altresì che quest'ultimo si è attivato per dar seguito alla richiesta di rientro in modalità sovrascrittura.

Peraltro, l'istante ha provveduto a pagare le fatture emesse dalla Telecom, sin dal primo conto n. [REDACTED], avendo regolarmente fruito della linea telefonica: infatti, come risulta provato nel dettaglio delle fatture prodotte dall'operatore, è registrato traffico in uscita; in tali fatture sono stati addebitati solo i costi relativi al traffico voce; qualora l'istante non fosse stato più interessato ad usufruire del servizio attivato, avrebbe potuto dichiararlo espressamente.

Al contrario, con nota del 05/02/2016 inviata a mezzo fax alla compagnia telefonica, l'istante si limita ad affermare di pagare anche la bolletta Wind-Infostrada per il servizio ADSL, senza tuttavia fornire alcuna prova al riguardo, e pur minacciando l'operatore di rientrare in Wind-Infostrada anche per la fonia, non ne fa alcun riferimento nel ricorso presentato al Corecom sia in via conciliativa che in via definitiva.

Quanto alla richiesta di indennizzo sub ii) per mancata attivazione del servizio richiesto, la stessa non risulta fondata e va pertanto respinta atteso che secondo la Carta Servizi Tim spa l'indennizzo non può essere riconosciuto nel caso di eventi non imputabili all'operatore, come nel caso di specie.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 26 luglio 2017, prot. n. 7771/C, dall'utente [REDACTED] nei

confronti di Tim Italia S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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 sul sito web dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte



