



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.36/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **D'AGOSTINO GIORGIO
C/ TIM S.P.A.**

L'anno duemiladiciotto, il giorno 28 del mese di maggio 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	

DELIBERA N. 36 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

D'AGOSTINO GIORGIO C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 5954/C del 7 giugno 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 28/5/2018;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO 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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente **D'Agostino Giorgio**, presentata in data 7 giugno 2017, prot. n. 5954/C, contro Tim S.p.A.;

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

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *privata* n. **0973 648894**, mediante formulario GU14, protocollato in data 07/06/2017, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico a seguito di un guasto tecnico.

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

- a. di aver subito, a causa di un guasto, l'interruzione della propria linea residenziale per la durata di 20 giorni nel mese di agosto e che il tecnico della Telecom, intervenuto per effettuare il controllo e la riparazione del guasto, verificata l'attendibilità della segnalazione, accertava che il numero dell'utente si trovava su piattaforma danneggiata;
- b. tuttavia, Telecom non provvedeva ad indennizzare la mancanza di servizio, adducendo che nel caso specifico si trattava di guasto tecnico non indennizzabile, senza fornire alcuna spiegazione.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“Indennizzo per malfunzionamento del servizio e ritardo nella riparazione del guasto ex art. 5 Allegato A delibera 73/11/CONS”;*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria trasmessa a mezzo e-mail in data 09.10.2017 ha preliminarmente eccepito *“la genericità dei fatti descritti dall'istante in quanto lamenta in modo impreciso un guasto all'utenza in contestazione per 20 giorni nel mese di agosto senza indicare né l'anno né i giorni effettivi in cui si è verificato il disservizio”*. Ha specificato che *“dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom si rileva che analizzando il retro cartellino dal giorno 01.08.16 al 26.09.17 si riscontrano solo due segnalazioni di guasto, di cui una sola chiusa oltre i tempi previsti dalla normativa vigente:*

- data inizio segnalazione 10.08.16 - data fine disservizio 11.08.16;

- data inizio segnalazione 17.08.16- data fine disservizio 22.08.16”.

Ha precisato, *"in merito a tale disservizio, di aver predisposto il riconoscimento di un indennizzo automatico pari ad € 54,60, riconoscendo come unico disservizio dal 10.08.16 al 23.08.16. Tale rimborso è presente sul conto aprile 2017, da cui sono scaturiti i successivi conti Maggio e Giugno 2016 con "non c'è nulla da pagare".* Ha osservato che le somme rimborsate sono state calcolate secondo i parametri previsti dalle C.G.A in conformità ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice della Comunicazioni Elettroniche e soddisfacenti l'intero periodo intercorrente tra la data di segnalazione del disservizio e la data di effettivo ripristino dell'utenza.

Inoltre, ha rilevato che dai retro cartellini unificati (documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati dalla Telecom in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza così come espressamente richiesto dall' AGCOM) non venivano riscontrate altre segnalazioni di guasto ripristinate oltre i tempi previsti dalla normativa.

Ha precisato che l'art. 15 punto 2 delle C.G.A stabilisce che *"Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione"*.

Sul punto, ha inoltre evidenziato che la segnalazione è un elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa venire a conoscenza di un eventuale disservizio e che la mancanza di reclamo esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità.

Ha allegato il retro-cartellino guasti, la missiva Telecom del 31.03.2017 (riconoscimento indennizzo), il conto di aprile 2017 e maggio 2017.

Sulla base di quanto sopra, Tim Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che l'istante non ha presentato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la doglianza relativa al mancato funzionamento e al ritardo nella riparazione del guasto non appare meritevole di accoglimento.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n.179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in

modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile.

Sostiene l'istante che il malfunzionamento sarebbe perdurato per una ventina di giorni nel mese di agosto. Tuttavia non specifica la data di inizio del disservizio e omette di allegare di aver segnalato la problematica all'operatore.

Non soccorre, al riguardo, neppure il formulario UG, posto che anche in quella sede l'istante non aveva prodotto alcun documento utile a circostanziare la propria domanda.

Nel caso di specie, l'utente contesta genericamente il malfunzionamento del servizio, dichiarando per la prima volta, in seconda istanza, nel formulario GU14 *“che il tecnico Telecom intervenuto per fare il controllo e la riparazione del guasto ha verificato l'attendibilità della dichiarazione, verificando che il numero si trovava sulla piastra danneggiata”*. Si rileva, infatti, che dal formulario UG non emerge alcuna specifica indicazione relativa a tale circostanza, essendosi limitato a riferire di aver subito *“causa guasto, interruzione della linea per i primi 20 giorni del mese di agosto”*

Nell'intera vicenda assume portata dirimente la circostanza che, agli atti del procedimento, non risulta alcun reclamo con cui l'istante abbia contestato formalmente il mancato funzionamento della propria utenza privata, chiedendone il ripristino.

Il reclamo rappresenta lo strumento giuridico che consente all'utente di informare l'operatore della problematica esistente ponendolo nella condizione di porvi rimedio.

Sul punto l'AGCOM con delibera n. 52/16/CIR, ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui *“l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema”*.

Corre l'obbligo richiamare l'attenzione sulle regole che disciplinano l'onere della prova.

In primis, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle S.U. della Corte di Cassazione con pronuncia n. 13533/2001, *“in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non*

l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesistenza dell'adempimento gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento", l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Nel caso di specie, L'operatore Tim ha rilevato che analizzando i retro cartellini unificati si riscontrava una sola segnalazione di guasto, chiusa oltre i tempi previsti dalla normativa vigente, precisando che in merito a tale disservizio rilevato nel mese di agosto 2016 di aver predisposto già il riconoscimento di un indennizzo automatico.

Ragion per cui, non avendo l'utente assolto l'onere della prova ex art. 2697 c.c., occorre considerare come data di inizio del disservizio quella indicata dal gestore. Orbene, come dimostra la documentazione prodotta da Telecom (c.d. retro cartellino guasti) riassuntiva di tutte le segnalazioni e delle vicende relative all'utenza, risulta una sola segnalazione di guasto chiusa oltre i termini previsti dalla normativa vigente ossia quella aperta in data 17.08.2016 e chiusa in data 23.08.2016.

Ora, in base alle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia S.p.A. (art. 15), *Tim si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio non imputabili direttamente o indirettamente al **Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.***

L'operatore Telecom Italia S.p.A. avrebbe quindi dovuto effettuare l'intervento di riparazione entro il 19.08.2016.

A fronte dei quattro giorni di ritardo nella riparazione, l'operatore per il mancato funzionamento della linea telefonica nel mese di agosto, come da missiva del 31.03.2017, ha provveduto ad accreditare sulla prima fattura utile l'importo di € 54,60 riconoscendo come unico disservizio il periodo che va dal 10.08.16 al 23.08.16.

Quanto all'entità dell'indennizzo, l'art. 5 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera n. 73/11/CONS, riconosce *in caso di completa interruzione di servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, un indennizzo pari a 5,00 per giorno di interruzione.*

Nel caso di specie la Telecom ha già ottemperato al proprio obbligo mediante il rimborso dell'importo di euro 54,60 per il disservizio riscontrato nel mese di agosto a titolo di indennizzo automatico per ritardo nella riparazione.

Ne consegue l'integrale rigetto della domanda, spese compensate.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria

dell'esperto giuridico, avv. **Maria Palagano**, relativa all'istanza GU14 presentata in data 7 giugno 2017, prot. n.5954/C, dal Sig. **D'Agostino Giorgio** nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

il rigetto dell'istanza.

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

