



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

Deliberazione n. 6/2020

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] VS
TIM S.P.A.

L'anno duemilaventi il giorno 7 del mese di febbraio presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. MARRA ANTONIO DONATO | Presidente |
| 2. CATALDO GIUSEPPINA | Componente |
| 3. LOMUTO FEDERICA | Componente |
| 4. MITIDIERI ASSUNTA | Componente |
| 5. PRETE ANTONELLA | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N.6/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VS TIM S.P.A.
(Prot. n. 6010C del 4 luglio 2018)

NELLA riunione del 7/02/2020;

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.Rc.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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 4 luglio 2018, prot. n. 6010/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, sig. [REDACTED] titolare dell’utenza fissa [REDACTED], nell’istanza introduttiva del procedimento depositata mediante formulario UG protocollato in data 29 dicembre 2017 ha rappresentato di aver segnalato in data 04.12.17 cod. di rif. n. 0027839377 al servizio clienti TIM il mancato funzionamento della linea telefonica e che alla data del deposito dell’istanza nonostante sollecitazioni quotidiane la linea non fosse ancora funzionante e di non aver avuto alcun riscontro.

Allega altresì lettera di segnalazione inviata a mezzo fax in data 21.12.17.

Nell’istanza ha richiesto il ripristino della linea ed eventuale risarcimento danni.

L’utente contestualmente alla proposizione dell’istanza per l’esperimento del tentativo di conciliazione ha depositato istanza per l’adozione di provvedimenti temporanei mediante formulario GU5 che però, agli atti, risulta incompleta nella sua compilazione.

A seguito del tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell’operatore Tim, che si è concluso con esito negativo in data 4 luglio 2018, l’istante nella medesima data ha depositato istanza di definizione mediante formulario UG14 protocollato nel quale ha richiesto:

1. *Un indennizzo per il disagio subito per la mancata fornitura del servizio dall’ 11 novembre 2017 al 30 marzo 2018, data di ripristino linea.*

Agli atti non risulta che abbia depositato successive memorie.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim con memoria del 15.10.18, depositata entro i termini, contesta quanto dedotto dal cliente affermando che da verifiche effettuate a sistema "retro cartellino", dai quali è possibile tracciare tutte le vicende relative all'utenza, risulta che solo la segnalazione di guasto del 21.12.17 sia stata ripristinata con due giorni di ritardo rispetto ai tempi previsti e che l'operatore ha predisposto l'indennizzo automatico pari a € 15,60 per la riparazione effettuata in ritardo, somma ritenuta conforme a quanto previsto dai parametri delle C.G.A.

Rileva la mancanza di ulteriori reclami da parte dell'utente tali da esimere la Compagnia telefonica da ulteriori responsabilità per malfunzionamenti della linea telefonica e che, dall'analisi delle fatture, si rilevano diverse telefonate in uscita che abbracciano il periodo di contestazione tali da escludere l'ipotesi di guasti sul servizio indennizzabili.

Sostiene dunque la regolare funzionalità della fornitura telefonica chiedendo il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del regolamento.

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

- 1. Sulla richiesta di indennizzo per il disagio subito per la mancata fornitura del servizio di telefonia fissa dall' 11 .11.17 al 30. 03.18.*

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, allorquando 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.

È onere, altresì, dell'utente fornire compiuta prova puntuale del disservizio denunciato a mezzo di reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate con assegnazione di un codice identificativo al fine della tracciabilità che deve essere indicato in reclamo. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione puntuale del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Orbene analizzando la controversia che ci occupa l'utente lamenta un completo disservizio della linea telefonica per un periodo dal 11 novembre 2017 al 30 marzo 2018.

Segnala il problema con reclamo telefonico del 04 dicembre 2017, indicando il codice identificativo, comprovato dal retro-cartellino fornito dall'operatore e non contestato dalla difesa della TIM.

Analizzando il retro-cartellino risultano altre segnalazioni effettuate dall'utente, antecedenti e posteriori, di cui però il ricorrente nella sua istanza non fa menzione e né richiama in una successiva memoria che agli atti non risulta aver depositato al fine di spiegarne la natura e sostenere le proprie tesi.

Pur ipotizzando che siano anche queste segnalazioni di guasto risulta che solo la segnalazione inoltrata con fax del 21 dicembre 2017 e a cui l'operatore ha dato riscontro è stata indennizzata per ritardata riparazione oltre i tempi standard garantiti e di conseguenza, sulla base della ricostruzione dei fatti, risulta essere l'unico guasto indennizzabile per ritardo.

Tali circostanze, documentate dall'operatore con la propria memoria non sono state contestate dalla parte istante con deposito di propria memoria di replica confermando sostanzialmente la ricostruzione dell'operatore.

Altri elementi oggettivamente si pongono a sfavore del ricorrente.

Lo stesso lamenta la mancanza della linea e chiede l'indennizzo a partire dal 11 novembre 2017 ma invia segnalazione telefonica, come indicato in istanza UG, solo in data 04.12.17.

La segnalazione del guasto non risulta essere tempestiva.

Allo stesso modo non fornisce prova di successive segnalazioni e/o reclami al fax del 21 dicembre 2017 considerando che il disservizio lamentato si protrae sino al 30 marzo 2018, circostanza, questa, che appare oggettivamente incompatibile con l'esistenza

di un disservizio che parte istante lamenta essersi protratto addirittura sino alla fine del mese di marzo 2018.

Deve quindi ritenersi che l'operatore Tim, nel caso di specie, non è stato messo in grado di accertare l'eventuale ulteriore disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad esso la responsabilità di eventuali malfunzionamenti.

Ancora, sempre sulla base della oggettiva analisi della documentazione prodotta dalla difesa della Tim, le fatture riferite al periodo in contestazione registrano una serie di chiamate in uscita effettuate dall'utenza de quo.

L'effettivo utilizzo della linea si pone in contrasto logico con la tesi della completa mancanza del servizio telefonico lamentato.

Le fatture, altresì, risultano essere state regolarmente pagate e non contestate.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 presentata in data 4 luglio 2018, prot. n. 6010/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim 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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore

IL PRESIDENTE
Dott. Antonio Donato Mara

