



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

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

**Deliberazione n. 33/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GIANNANTONIO  
XXXXXXXXX C/ TELECOM ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 7 del mese di giugno 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.
<b>x</b>	

**DELIBERA N. \_\_\_/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GIANNANTONIO XXXXXXXXXX C/ TELECOM ITALIA SPA  
(PROT. N. 3888/C del 3 aprile 2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

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 Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per 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 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **GIANNANTONIO XXXXXXXXXX** presentata in data **3 APRILE 2015**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato il seguente disservizio nei confronti della società Telecom Italia s.p.a. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver subito l'interruzione del servizio sulla propria linea fissa ad uso residenziale recante n. 08XXXXXXXXXX;
- b. Di non aver ricevuto spiegazioni dall'operatore nonostante i numerosi solleciti.

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

- i. Riattivazione del servizio anche attraverso l'utilizzo di modalità alternative;
- ii. Liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata fruizione del servizio dal mese di novembre fino alla data di riattivazione anche presunta;
- iii. Rimborso degli importi fatturati e regolarmente pagati nel predetto periodo;
- iv. Rimborso spese di procedura.

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

L'operatore Telecom Italia s.p.a. ha presenziato all'udienza di definizione ed ha presentato altresì articolata memoria istruttoria con la quale ha chiarito che il guasto in questione risale al 3 novembre 2014 ed è stato causato dal furto di cavi telefonici ad opera di terzi ignoti; che la riparazione è attività molto complessa che richiede la posa di 17 pali e la sostituzione di 600 metri di cavo; che la causa dell'interruzione e la complessità del ripristino sono state rappresentate al cliente con missiva del 26.01.2015; che al cliente è stato riconosciuto un indennizzo per un importo di euro 507,00. In ragione di tanto ha chiesto il rigetto di qualsiasi richiesta di indennizzo per mancanza di responsabilità di Telecom.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub i.* di *riattivazione del servizio anche attraverso l'utilizzo di modalità alternative* non sarà oggetto di trattazione in quanto esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Per quanto concerne la *liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata fruizione del servizio dal mese di novembre fino alla data di riattivazione anche presunta sub ii.*, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i seguenti motivi.

Come precisato dall'articolo 1218 del codice civile e dalla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il debitore/operatore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

Nel caso di specie è pacifico che il guasto, avvenuto in data 3 novembre 2014, si è verificato a causa di atti di vandalismo ad opera di terzi: lo dichiara l'operatore e lo conferma l'istante ("il servizio è interrotto a seguito della mancata manutenzione dei fili esterni che conducono la linea all'abitazione"). Il che esclude la responsabilità dell'operatore nella causazione della lamentata interruzione del servizio.

L'operatore ha inoltre comunicato i motivi dell'interruzione e sottolineato la complessità dell'attività di ripristino; complessità che non ha consentito di determinare i tempi di risoluzione del problema e di conseguenza non consente di desumere un eventuale ritardo nella riparazione rispetto agli standards prestabiliti.

Quanto al ritardo con il quale l'operatore ha comunicato al cliente i motivi dell'interruzione, risulta agli atti che a fronte del guasto verificatosi in data 3.11.2014, l'operatore ha riscontrato con missiva del 26.01.2015, vale a dire con circa un mese di ritardo rispetto ai 45 giorni consentiti dalla normativa per la risposta ai reclami.

La società ha però dato atto di aver emesso già una nota di credito in favore del cliente per un importo di euro 507,00 per guasto occorso dal 3.11.2014 al 26.01.2015, data di comunicazione al cliente del disservizio in risposta alla segnalazione per guasto.

A fronte dei problemi emersi nell'incasso del suddetto indennizzo, la Telecom comunica all'istante a mezzo mail del 1 dicembre 2015 l'avvenuta risoluzione di ogni problematica in merito e a codesto Ufficio a mezzo mail del 17 marzo 2016 di un assegno in corso di emissione.

Il suddetto indennizzo (accreditato sul conto corrente dell'utente in data 30 marzo 2016, come da comunicazione email della Telecom del 21/04/2015) quantificato sulla base di un parametro contrattuale, alla luce della Delibera 179/03/CSP art. 11 comma 2, può ritenersi "*proporzionato al pregiudizio arrecato*", considerando che non sussistono i presupposti su cui fondare l'inadempimento dell'operatore.

La richiesta *sub iii.*, di rimborso degli importi fatturati e regolarmente pagati nel predetto periodo, non può trovare accoglimento: trattasi infatti di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa e, come tale, viola il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, le stesse si compensano integralmente tra le parti.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXXXXX XXXXXXXX;

**DELIBERA**

## Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Giannantonio Salvatore nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., con compensazione delle spese di procedura.

- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito;
- 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Vesna Alagia