



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

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

**Deliberazione n.37/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GIORDANO XXXXXXXX  
C/ TIM 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.37/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PROT. N. 6453/C DEL 12 GIUGNO 2015  
GIORDANO XXXXXXXXXXXX/TIM ITALIA SPA  
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 di definizione presentata da Giordano Xxxxxxxx in data 12 Giugno 2015 Prot. n. 6453/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

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

L'istante ha presentato istanza di definizione 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 della propria linea residenziale recante n. xxxxxxxxxxxx dal 26.03.2015;
- b. Di aver segnalato immediatamente il guasto al servizio 187;
- c. Di aver nuovamente contattato il servizio 187 in data 27.03.2015 nella persistenza dell'interruzione.

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

- i. L'immediato riallaccio della linea telefonica;
- ii. Contestazione dei costi sulla prossima fattura (presumibilmente riferiti al periodo di non uso della linea);
- iii. Indennizzo di euro 500,00 per i disagi subiti.

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

Telecom Italia s.p.a. ha presenziato all'udienza di definizione ed ha presentato articolata memoria istruttoria acquisita al prot. n. 12203/C del 9 novembre 2015, chiedendo il rigetto di ogni richiesta di parte istante.

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

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub i.* di immediato riallaccio della linea 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*".

Del pari inammissibile è la richiesta *sub ii.*, estensivamente intesa quale richiesta di storno e/o rimborso della fattura contenente i costi relativi al periodo di interruzione della linea: la richiesta infatti non è supportata da alcun elemento oggettivo, non quantifica i costi oggetto di contestazione, e lo stesso riferimento di parte istante alla "prossima fattura" è troppo generico per circostanziare la richiesta e l'importo contestato. Né risulta agli atti un reclamo o una contestazione specifica anteriore all'istanza di conciliazione.

Per quanto concerne la richiesta *sub iii.*, secondo le risultanze documentali disponibili, risulta la presenza di un guasto in data 26.03.2015, segnalato dal cliente nella medesima data.

L'operatore ha riparato il guasto in data 30.03.2015: dalla copia del Retrocartellino Guasti prodotta agli atti dall'operatore, risulta infatti una segnalazione di guasto aperta in data 26.03.2015 e chiusa in data 30.03.2015. Così come dal Tabulato del traffico telefonico, anch'esso depositato agli atti, risulta un traffico telefonico fino al 26.03.2015 e dal 30.03.2015.

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 intervenire entro il 28.03.2015.

A fronte dei due giorni di ritardo nella riparazione, l'operatore ha predisposto un indennizzo automatico che risulta incassato in data 7.10.2015.

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

Nel caso di specie la Telecom ha già ottemperato al proprio obbligo mediante riconoscimento dell'importo di euro 30,40 a titolo di indennizzo automatico per ritardo nella riparazione.

Alla luce di tali premesse, la richiesta di indennizzo dell'istante non può essere accolta.

Le spese di procedura si compensano integralmente fra le parti.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Marianna Labanca

## **Delibera**

### **Art.1**

1 Di rigettare l'istanza dell'utente, Giordano XXXXXXXXXXX, nei confronti di TIM ITALIA SPA, per le motivazioni espresse in premessa;

2. Di compensare le 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE

Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE

Vesna Alagia