



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

Deliberazione n.66/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 12 del mese di novembre 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	

DELIBERA N. 66/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

[REDACTED] VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 11798/C del 23 novembre 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 12./11/2018;

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 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 17/11/2011, 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. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 23 novembre 2017, prot. n. 11798/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 è titolare dell'utenza telefonica privata [REDACTED] e lamenta l'interruzione della linea telefonica che l'ha costretta a passare ad altro operatore; asserisce inoltre che nonostante il passaggio ad altro operatore ha continuato a ricevere fatture dalla Telecom. Per il predetto disservizio ha presentato formale reclamo inviato in data 08/06/2016 sia a mezzo fax che a mezzo pec, senza tuttavia ottenere alcun riscontro.

In data 7 settembre 2017, la signora Amorosi presentava istanza di conciliazione a seguito della quale veniva convocata per l'udienza del 21/11/2017; la procedura tuttavia si concludeva con un verbale di mancato accordo; la stessa depositava istanza di definizione ex art. 14 del Regolamento in data 23 novembre 2017. Infine, l'istante faceva pervenire memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, insistendo nelle rispettive richieste.

In particolare, la sig.ra [REDACTED] ha richiesto:

- a) € 300,00 per la mancata risposta al reclamo scritto dell'8/06/2016;
- b) € 300,00 per l'interruzione della linea telefonica;
- c) storno delle fatture.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim S.p.A. depositava memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, lo stesso afferma che nessuna segnalazione era pervenuta al servizio clienti per la denuncia del disservizio, tant'è che dal retro cartellino allegato alla memoria non risulta nessun *trouble ticket* per l'utenza

intestata alla sig.ra [REDACTED]. Asserisce quindi che l'assenza di qualsivoglia segnalazione esime l'operatore da ogni tipo di responsabilità per eventuali malfunzionamenti della linea telefonica.

Quanto al reclamo dell'8.06.2016, asserisce che lo stesso non risulta presente nei sistemi in uso Telecom in quanto inviato ad un numero di fax non corrispondente al servizio clienti residenziali. Conclude infine per il rigetto delle richieste formulate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, è necessario fare alcune osservazioni preliminari.

Confrontando i formulari UG e GU14 è possibile notare che le voci di indennizzo di cui l'istante chiede il riconoscimento non coincidono tra loro: infatti nell'istanza di definizione vengono formulate richieste difformi da quelle avanzate nel procedimento conciliativo. In particolare, quanto alla richiesta di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica, che non risulta nel formulario UG e quindi è una domanda non sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione e come tale è da considerarsi "nuova", inammissibile al presente procedimento.

Va detto anche, ad onor del vero, che lo stesso utente, nel reclamo inviato alla compagnia telefonica, ammette che per il disservizio dell'interruzione della linea telefonica aveva in precedenza esperito tentativo di conciliazione ed aveva ottenuto il riconoscimento di un indennizzo di € 200,00.

Lo stesso discorso vale per la richiesta di storno delle fatture, richiesta nuova in quanto non sottoposta al precedente tentativo di conciliazione, ma anche estremamente generica ed indeterminata, in quanto non suffragata da alcun documento contabile così da permettere all'organo giudicante di valutarne la fondatezza.

Quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, va detto che la stessa risulta infondata ed inammissibile e pertanto non merita accoglimento. Infatti, il reclamo dell'8.06.2016 è stato inviato alla compagnia telefonica al fine di contestare una fattura che la parte istante asserisce non dovuta in quanto riferita ad un periodo in cui la linea telefonica era passata ad altro operatore; tale circostanza trova conferma nella memoria difensiva depositata dalla compagnia telefonica, in cui si legge testualmente "*...l'utenza risulta cessata per migrazione verso altro OLO a maggio 2016....*"; ciò prova che il reclamo è stato inoltrato successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale tra le parti per cui è lite. Pertanto nessun ritardo e/o inadempimento può essere imputato alla compagnia telefonica.

Ciò premesso, si ritiene che la parte istante non abbia corredato la propria domanda di elementi sufficientemente esaustivi per poter rivendicare un diritto alla corresponsione degli indennizzi così come richiesti, e pertanto, si ritiene di non dover riconoscere alcunché né a titolo di indennizzo né per le spese della procedura.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 avanzata in data 23 novembre 2017, prot. n. 11798/C, dalla Signora [REDACTED] vs 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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

