



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

Deliberazione n.67/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [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. 67/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 11799/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. 11799/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 e della linea ADSL a far data dal 10/02/2015.

Asserisce di aver segnalato innumerevoli volte il disservizio al 187 senza risolvere il problema e di aver anche inoltrato formale reclamo con pec del 17 marzo 2015, rimasto privo di riscontro.

In data 7 settembre 2017, il Sig. [REDACTED] presentava istanza di conciliazione a seguito della quale veniva convocato per l’udienza del 21/11/2017; la procedura tuttavia si concludeva con un verbale di mancato accordo; lo stesso 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 base a tali premesse, il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- a) *il riconoscimento dell’indennizzo per interruzione della linea telefonica e della linea ADSL;*
- b) *l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto;*
- c) *l’indennizzo per il comportamento scorretto degli operatori del Servizio Clienti.*

2. La posizione dell’Operatore

L’Operatore Tim Spa depositava memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, lo stesso ammetteva espressamente di aver arrecato il disservizio lamentato dall’istante per il periodo compreso tra il 12/02/2015 e il

20/02/2015 e di aver pertanto riconosciuto a titolo di indennizzo la somma di € 75,60 accreditando il predetto importo nel conto giugno 2015.

Depositava inoltre nota del 13/05/2015 indirizzata sia all'istante che al suo legale di fiducia, con cui riscontrava la pec del 17/03/2015 e confermando il guasto denunciato, informava l'utente del rimborso che avrebbe provveduto ad accreditare in suo favore sul prossimo conto Telecom. Concludeva quindi per il rigetto delle richieste avanzate in sede di definizione della controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso in sede istruttoria, le richieste di indennizzo avanzate dall'istante appaiono parzialmente inammissibili ed infondate per le ragioni che seguono.

Dall'esame della documentazione depositata dall'operatore risulta provato che il disservizio lamentato dall'istante nel mese di febbraio del 2015 (e opportunamente segnalato) è durato dal 12.02.2015 al 20.02.2015, come risulta dal retro cartellino depositato con la memoria, e risulta chiuso in data 22.02.2015, e poi c'è stata una ulteriore segnalazione in data 02.03.2015 chiusa il 4.03.2015 ed altre ancora risalenti al 2017 ma evidentemente non attengono alla fattispecie in esame perché i fatti lamentati risalgono al febbraio del 2015.

Ciò premesso, si ritiene che la compagnia telefonica, ad onor del vero, abbia provato di essersi attivata per la risoluzione del problema, tant'è che dopo aver riconosciuto il disservizio cagionato all'istante ha provveduto a rimborsargli la somma complessiva di € 75,60 sia per il guasto alla linea telefonica sia per quello alla linea ADSL, allegando il conto relativo al mese di giugno 2015 in cui è stato accreditato il rimborso riconosciuto; e del resto la circostanza non è stata contestata dalla parte istante.

Per le motivazioni innanzi espresse, si ritiene di non dover riconoscere alcunché a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica e della linea ADSL, avendo la compagnia telefonica già provveduto in tal senso.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, giova precisare che, a fronte della pec del 17.03.2015 inoltrata dal legale dell'istante per segnalare il disservizio, la compagnia telefonica lo ha riscontrato inoltrando nota del 13.05.2015, allegata alla memoria difensiva, sebbene in ritardo rispetto alla tempistica prevista da carta dei servizi; infatti, normalmente è previsto che la compagnia telefonica debba rispondere entro un tempo massimo di trenta giorni dal reclamo, e quindi, nel caso in esame, avrebbe dovuto rispondere entro il 17.04.2015; al contrario, considerato che la nota indirizzata all'istante ed al suo legale reca la data del 13.05.2015, il ritardo nella evasione del reclamo ammonta a 26 giorni, e pertanto, l'utente avrà diritto al riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1, del Regolamento Indennizzi, nella misura di € 1,00 per ogni giorno di ritardo, e così per un totale di **€ 26,00**.

Infine la richiesta di cui al punto c) non è ammissibile perché esula dalla

competenza del Co.re.com. e quindi non può costituire oggetto di pronuncia.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 23 novembre 2017, prot. n.11799/C, dall'utente [REDACTED] vs Tim S.p.A.;

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

1. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 26,00, quale indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 17.03.2015;
2. di non riconoscere alcunché per le spese processuali, vista la condotta assunta dall'operatore a dimostrazione della propria volontà di conciliare la presente controversia.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore 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 sul sito web dell'Autorità.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

