



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

**Deliberazione n.6/2018**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA **DIANA S.R.L.** C./TIM  
S.P.A..

L'anno duemiladiciotto, il giorno 15 del mese di gennaio 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	
X	
X	

**DELIBERA N. 6/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**██████████ C/ TIM S.P.A.**  
**(Prot. n. 10829/C del 07/11/2016)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 15/1/2018;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 7 novembre 2016, Prot. n. 10829/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**

La Società [REDACTED] (di seguito, per brevità, [REDACTED]), titolare di un contratto con l'Operatore TIM Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, TIM), per la linea di fonia fissa [REDACTED] dichiara di aver subito il totale mancato funzionamento del servizio voce, ADSL e POS in un periodo compreso fra il mese di luglio del 2015 ed il mese di settembre 2016.

In particolare, parte istante dichiara di aver prontamente segnalato al Gestore il disservizio tecnico che ha interessato la propria linea, sia per quanto riguarda il servizio voce (dal 25 luglio 2016 al 1 settembre 2016), che per il servizio POS (dal 25 luglio 2016 al 15 settembre 2016), che per il servizio ADSL (dal 29 agosto 2016 al 15 settembre 2016, anche se il servizio "ADSL 30 Mega" veniva riattivato solamente il 22 settembre 2016). La Società ricorrente contestava, inoltre, l'addebito in fattura di un router non richiesto.

In base a tali premesse, la Società [REDACTED] ha richiesto:

- i) lo storno della fattura [REDACTED] di euro 76,05 relativa ad un periodo in cui il servizio non veniva fornito;
- ii) l'annullamento della fattura [REDACTED] per la presenza dell'addebito dell'apparecchio router;
- iii) l'indennizzo di euro 8.000,00 per l' "arbitraria" sospensione del servizio e la mancanza di trasparenza contrattuale;
- iv) il "pagamento delle spese di procedura".

In data 27 febbraio 2017 la Società [REDACTED], a mezzo del proprio difensore, depositava tempestivamente memorie nelle quali, nel ribadire la ricostruzione fattuale già riportata nel formulario, precisava come parte istante avesse presentato anche apposita istanza ai sensi dell'Art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS e che tale procedura si concludeva con l'emissione di un provvedimento nei confronti dell'Operatore. Veniva richiesta la condanna al versamento degli indennizzi previsti dall'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS e lo storno delle fatture relative al periodo interessato dal malfunzionamento.

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

L'Operatore TIM ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio

del procedimento. Nelle predette memorie, il Gestore sottolineava come l'utente fosse attivo con il Gestore TIM fin dal 08.07.2016 con il servizio "Fibra". Successivamente a tale attivazione, il Gestore non avrebbe ricevuto alcuna segnalazione di malfunzionamento, e ciò lo esonererebbe da qualsiasi tipo di responsabilità da malfunzionamento.

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

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

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alla domanda formulata nell'istanza depositata sub iii), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia escluda ogni richiesta risarcitoria e sia viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, anche se l'utente definisce "indennizzo", la richiesta di vedersi liquidare la somma complessiva di euro 8.000,00, pare evidente come quest'ultima dovrebbe considerarsi esclusa dall'oggetto del contendere poiché tale domanda si tradurrebbe, inevitabilmente, in una richiesta risarcitoria, come tale esclusa dai possibili oggetti della pronuncia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS. Tale richiesta verrà, pertanto, reinterpreta come un'effettiva richiesta di indennizzo ai sensi della Delibera 276/13/CONS, "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie fra utenti ed Operatori di comunicazioni elettroniche".

Nel merito, la società istante lamenta di aver subito il disservizio della propria linea di fonia, del Servizio ADSL e del servizio POS per periodi variabili intercorrenti fra il mese di luglio 2016 ed il mese di settembre 2016. Il Gestore dichiara che l'utente è attivo fin dal 8 luglio 2016 con il servizio Fibra e che non sarebbero mai pervenute segnalazioni circa il lamentato malfunzionamento.

In realtà, da una verifica della documentazione presente agli atti, risulta anzitutto depositato un reclamo datato 25 agosto 2016 inviato ad un numero fax del Gestore TIM; in secondo luogo, la Società Lidiana ha presentato un'istanza "GU5" per richiedere la riattivazione del servizio, cui è seguita l'emissione di provvedimento da parte di questo Ufficio per la riattivazione del servizio; peraltro il Gestore convenuto, nella predetta occasione, precisava come "la richiesta di rientro ADSL fosse stata espletata in data 15 settembre 2016" e di "trasformazione in fibra" il 22 settembre 2016, con ciò confermando, sostanzialmente, le tempistiche fornite dalla Società istante.

Pare, di conseguenza, del tutto pacifico che si sia verificato disservizio circa l'utenza oggetto dell'istanza GU14, nei termini rappresentati dalla Società istante.

In via generale, si deve ricordare che, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo

regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le 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 promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso 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. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi.

Con riferimento al periodo indennizzabile, per quanto riguarda il servizio di fonia fissa, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 25 luglio 2016 e il *dies ad quem* nel 1 settembre 2016, data in cui il servizio è stato definitivamente attivato. I giorni indennizzabili sono, quindi, 39. Per quanto riguarda il servizio ADSL, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 29 agosto 2016 e il *dies ad quem* nel 15 settembre 2016, data in cui il servizio è stato definitivamente attivato. I giorni indennizzabili sono, quindi, 18, cui devono aggiungersi altri 7 giorni (fino al 22 settembre 2017) di malfunzionamento parziale. Infine, per quanto riguarda il servizio POS, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 25 luglio 2016 e il *dies ad quem* nel 15 settembre 2016, data in cui il servizio è stato definitivamente riattivato. I giorni indennizzabili sono, quindi, 53.

Per il calcolo dell'indennizzo dovuto, si applica l'art. 5 dell'Allegato A della Delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede che *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione. 2. Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento. 4. Nei casi previsti dai commi precedenti se il malfunzionamento riguarda solo i servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applicherà l'articolo 3, comma 4 del presente regolamento (il quale prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di disservizio)”*; tali importi dovranno essere raddoppiati ai sensi di quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del regolamento, trattandosi di utenza “affari”; pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 711,00 (euro 5,00 x 2 x 39 giorni di malfunzionamento per la fonia, euro 5,00 x 2 x 18 giorni di malfunzionamento per il servizio ADSL, euro 2,50 x 2 x 7 giorni di malfunzionamento parziale per il servizio ADSL ed euro 1,00 x 2 x 53 giorni di malfunzionamento per il servizio POS, da considerarsi accessorio).

In considerazione della mancata fornitura del servizio richiesto ed in accoglimento della domanda formulata sub i), pare inoltre equo che l'Operatore telefonico TIM provveda con lo storno (o con il rimborso, laddove i pagamenti siano già stati effettuati) degli importi addebitati nelle fatture emesse nei confronti della Società Lidiana fino alla data di risoluzione della problematica tecnica.

Per quanto riguarda la richiesta formulata sub ii), la stessa può ugualmente ritenersi meritevole di accoglimento, stante la mancata contestazione, da parte del Gestore TIM, di quanto affermato da parte istante e, cioè, l'arbitrario addebito del costo di un apparecchio router non richiesto. Anche la relativa fattura, pertanto, dovrà essere stornata.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, anche in accoglimento dell'istanza formulata sub iv), la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall'utente [REDACTED] in data 7 novembre 2016, Prot. n. 10829/C, nei confronti di Tim S.p.A.;

### Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta, per le motivazioni e per quanto sopra specificato, a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 711,00 a titolo di indennizzi per il malfunzionamento parziale e totale dei servizi voce, ADSL e POS;
- 2) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o con il rimborso, laddove i pagamenti siano già stati effettuati) degli importi presenti nelle fatture emesse fino alla data di risoluzione della problematica tecnica;
- 3) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno della fattura n. [REDACTED];
- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

