



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

Deliberazione n. 45/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] C/ TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 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.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N.45 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 5953/C del 7 giugno 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/06/2018;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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 giugno 2017, prot. n. 5953/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, in riferimento all'utenza telefonica *privata* n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 07/06/2017, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico a seguito di un guasto tecnico.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver subito, a causa di un guasto, l'interruzione della propria linea residenziale per la durata di 20 giorni nel mese di agosto e che il tecnico della Telecom, intervenuto per effettuare il controllo e la riparazione del guasto, verificata l'attendibilità della segnalazione, accertava che il numero dell'utente si trovava su piattaforma danneggiata;
- b. tuttavia, Telecom non provvedeva ad indennizzare la mancanza di servizio, adducendo che nel caso specifico si trattava di guasto tecnico non indennizzabile, senza fornire alcuna spiegazione.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *"Indennizzo per malfunzionamento del servizio e ritardo nella riparazione del guasto ex art. 5 Allegato A delibera 73/11/CONS"*;
- ii) *"Spese di procedura"*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 09.10.2017 ha preliminarmente eccepito *"la genericità dei fatti descritti dall'istante in quanto lamenta in modo impreciso un guasto all'utenza in contestazione per 20 giorni nel mese di agosto senza indicare né l'anno né i giorni effettivi in cui si è verificato il disservizio"*. Ha specificato che *"dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia si rileva che analizzando il retro cartellino dal giorno 01.08.16 al 26.09.17 non si riscontrano segnalazioni guasto in merito all'utenza in contestazione"*.

Ha aggiunto che *"l'art. 8 della Delibera 179/03/CSP stabilisce al comma 1 che "Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza*

oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono, pertanto a disposizione degli utenti, la società convenuta ha attivato i servizi 187/191. Inoltre il comma 3 di detto articolo stabilisce che "Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità dei reclami e segnalazioni presentati in una delle forme di cui al comma 1". Tale rintracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati da Telecom in modo da garantire, appunto, la "tracciabilità" di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AGCOM". Ha precisato, inoltre che "in merito ai guasti inerenti la linea telefonica, la segnalazione è elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce migliaia di utenze dello stesso guasto. Proprio per garantire un tempestivo ripristino di eventuali disservizi la società convenuta fornisce agli utenti un servizio telefonico attivo 24 ore su 24 a cui poter segnalare i guasti(...). La mancanza di reclami esime l'operatore da ogni forma di responsabilità. Orientamento quest'ultimo confermato da diverse delibere dell'AGCOM (69/11/CIR, 9/12/CIR;34/12CIR;38/12/CIR; 113/12/CIR (...) le quali hanno affermato che: Non è possibile affermare la sussistenza di responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione." Ha concluso, attesa la mancanza di segnalazioni, respingendo ogni tipo di responsabilità.

Ha allegato il retro cartellino unificato.

Successivamente, parte istante, depositando tempestivamente le proprie controdeduzioni a mezzo mail, in data 02.11.2017, ha replicato alla memoria dell'operatore.

In particolare, ha precisato che *"l'interruzione del servizio ha riguardato il mese di agosto 2016 come specificato in prima istanza deposita in sede di conciliazione"*. Nel merito, in ordine all'eccezione sollevata dalla convenuta, circa l'assenza di segnalazioni, ha osservato che *"nei fatti, a differenza di quanto sostenuto, la Telecom era stata informata dell'interruzione della linea nella zona di [REDACTED] (PZ) e che il guasto aveva interessato diverse utenze. Nello specifico la segnalazione era stata fatta prontamente da un utente della zona e riscontrato dalla Telecom come da documento che si allega. Nella segnalazione era stata reclamata la mancanza di linea in tutta la zona e l'evento è stato acclarato, oltre che dal documento allegato, dalla stessa Telecom in sede di incontro di conciliazione del 07.03.2017 dove è stata confermata l'attendibilità del guasto dovuto al danneggiamento della piastra dovuto al danneggiamento della piastra dove si trovava il numero dell'utente oggetto del ricorso"*.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la doglianza relativa al mancato funzionamento e al ritardo nella riparazione del guasto non appare meritevole di accoglimento.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n.179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle 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 in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente 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.

Sostiene l'istante che il malfunzionamento sarebbe perdurato per una ventina di giorni nel mese di agosto. Tuttavia non specifica la data di inizio del disservizio e omette di allegare di aver segnalato la problematica all'operatore.

Non soccorre, al riguardo, neppure il formulario UG, posto che anche in quella sede l'istante non aveva prodotto alcun documento utile a circostanziare la propria domanda.

Nel caso di specie, l'utente contesta genericamente il malfunzionamento del servizio, dichiarando per la prima volta, in seconda istanza, nel formulario GU14 *“che il tecnico Telecom intervenuto per fare il controllo e la riparazione del guasto ha verificato l'attendibilità della dichiarazione, verificando che il numero si trovava sulla piastra danneggiata”*. Si rileva, infatti, che dal formulario UG non emerge nessuna specifica indicazione relativa a tale circostanza, essendosi limitato a riferire di aver subito *“causa guasto, interruzione della linea per i primi 20 giorni del mese di agosto 2016”*.

Nell'intera vicenda assume portata dirimente la circostanza che, agli atti del procedimento, non risulta nessun reclamo con cui l'istante abbia contestato **individualmente e formalmente** il mancato funzionamento delle propria utenza privata, chiedendone il ripristino.

Il ricorrente, infatti, avrebbe dovuto diligentemente, inoltrare **per proprio conto** la segnalazione del guasto lamentato e a tale mancanza non può certo sopperire la segnalazione fatta da altri.

Si rileva, altresì, che l'unico documento prodotto dall'istante, consistente nel reclamo guasto presentato da un altro utente, non contiene il benché minimo riferimento alle utenze specificamente impattate dal disservizio e, pertanto, non può sopperire alla mancanza di reclami individuali, e ciò anche in considerazione del suo contenuto del tutto generico (vi si riscontra la fondatezza dello stesso e viene predisposto un indennizzo

automatico, senza nessun riconoscimento circa la mancanza della linea in tutta la zona). Inoltre, neanche nel verbale del 07.03.2017, relativo all'udienza di conciliazione, è dato riscontrare la circostanza del guasto dovuto a danneggiamento della piastra ove si trovava il numero dell'utente. Deve, quindi, ritenersi chela società Telecom Italia, nel caso di specie, non è stata messa in grado di accertare l'eventuale disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad essa la responsabilità di eventuali malfunzionamenti.

Sul punto la delibera AGCOM n. 52/2016, richiamando la delibera AGCOM n. 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, statuisce *“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*.

Tali principi sono stati più volte affermati dalla giurisprudenza dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ciò rende non accoglibile la domanda stessa per genericità dell'oggetto, come più volte sancito dall'Autorità che a tal proposito, nella delibera n. 3/11/CIR in materia di malfunzionamento ha stabilito che *“[Q]ualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo”*. Inoltre, sebbene gli operatori siano tenuti a fornire il servizio con continuità ed efficienza in conformità a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che all'art. 3, comma 4 prevede l'obbligo di fornire i servizi *“in modo regolare, continuo e senza interruzioni”*, è comunque necessario che l'utente manifesti all'operatore l'esistenza di eventuali disservizi sull'utenza, affinché questi possa intervenire per risolvere il malfunzionamento. In assenza di reclami e segnalazioni, l'operatore non può infatti avere contezza del disservizio né può, conseguentemente, intervenire per risolverlo.

Tuttavia, attesa la incertezza nella ricostruzione temporale e fattuale dell'intera della vicenda suindicata, stante l'assenza di qualsivoglia documentazione allegata da cui si possa evincere in maniera univoca ed oggettiva che vi è stato un qualche segnalazione

guasto, il Co.Re.Com. è impossibilitato, comunque, ad effettuare una qualificazione della ipotetica voce di indennizzo non essendo definiti i limiti temporali e fattuali della vicenda

E' pur vero che in ogni caso l'operatore può dimostrare che il ritardo non comporta una sua responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., essendo determinato da circostanze a lui non imputabili (ad esempi da problematiche tecniche non causate da sua colpa). In tali ipotesi il gestore deve altresì fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà tecniche e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati. Tuttavia l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, che nella fattispecie risulta assente. Nel caso di specie, infatti, pur se la società Tim ha ommesso ogni contestazione in merito al malfunzionamento del servizio, (non ha provato che il guasto sia stato prodotto da problematiche tecniche non causate da sua colpa), l'istante non ha dato prova di aver segnalato in alcun modo il lamentato ritardo. Da ultimo, l'AGCOM con delibera n. 52/16/CIR, ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui *"l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema"*.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza. Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 presentata in data 7 giugno 2017, prot. n.5953/C, dal Sig. [REDACTED] nei confronti di 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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte