



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

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

Deliberazione n. 56/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DITTA [REDACTED] C/
TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciassette, il giorno 18 del mese di settembre 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.56 /2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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

(Prot. n. 4826/C del 5 maggio 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/9 /2017;

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 della Ditta [REDACTED], presentata in data 04/05/2016, prot. n. 4826/C del 05/05/2016, 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 dell'istante

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alla descrizione dei fatti, scriveva: "Dall'11/01/2016 al 18/01/2016 si verificava l'interruzione della linea di rete fissa e del servizio fax che causava gravi danni alla mia attività di agenzia di viaggi"; l'istante concludeva formulando le seguenti richieste: "indennizzo e risarcimento del danno". L'istante, tramite l'Avv. [REDACTED] presentava memoria difensiva del 14.11.2016 nel corso del procedimento di definizione, ribadendo le ragioni delle richieste dell'istante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico, pur presenziando alla udienza di conciliazione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore, inoltre, presentava memoria difensiva nel corso del procedimento di definizione con cui sollevava una serie di eccezioni volte a contestare le richieste dell'utente, così concludendo: "chiede all'Ill.mo Co.Re.Com. adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto".

3. Motivazioni della decisione

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

In primo luogo, si evidenzia che sia nel corpo del formulario UG sia nel corpo del formulario GU14, l'istante lamenta l'interruzione della linea di rete fissa e del servizio fax "dal 11.01.2016 al 18.01.2016". Viceversa, nel corpo della memoria difensiva del 14.11.2016 a firma dell'Avv. [REDACTED], si legge: "(...) -che la linea telefonica della società Itaro World, contraddistinta dal n. 0971-273018, veniva improvvisamente interrotta il giorno 11.01.2016 e, a seguito di ripetute segnalazioni all'operatore, riprendeva il giorno 13.01.2016; - che in data 13.01.2016 la linea in questione veniva di nuovo interrotta e ripristinata in data 18.01.2016;". L'istante, pertanto, si contraddice laddove nel formulario UG e GU14 rappresenta una presunta interruzione continuativa dei servizi telefonici (voce e fax) dal 11.01.2016 al 18.01.2016, mentre nel corpo della

ridetta memoria difensiva ammette che in data 13.01.2016 i servizi erano stati ripristinati ed erano, pertanto, funzionanti, tranne poi precisare che nel corso della stessa giornata del 13.01.2016 i servizi divennero - a suo dire - nuovamente interrotti.

Va evidenziato che l'istante, nel corpo del formulario UG, ammette di aver presentato reclamo soltanto in data 12.01.2016, non indicando altre date di reclamo.

La Tim ammette la presenza di due segnalazioni-reclami da parte dell'utente che sono state attestate dalla documentazione prodotta dall'operatore telefonico - come impone la normativa di settore al fine di garantirne la tracciabilità. Le due segnalazioni riportano i seguenti dati:

- a) data inizio segnalazione 12.01.2016 - data chiusura 12.01.2016
- b) data inizio segnalazione 19.01.2016 - data chiusura 21.01.2016

Si evidenzia che soltanto la prima interessa l'oggetto del presente procedimento, atteso che la seconda interessa un periodo non oggetto di contestazione in sede di formulario UG e GU14.

Con riferimento alla ripartizione dell'onere della prova in caso di lamentato inadempimento contrattuale, di seguito si riporta quanto indicato nelle c.d. "Linee Guida" (Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) dell'AGCOM:

"III.4.2. Onere della prova:

A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario.

Ne consegue che – trattandosi della maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Varrà anche la regola sulla responsabilità per fatto degli ausiliari, art. 1228 Cod. civ., secondo cui, salva la diversa volontà delle parti, il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si vale dell'opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro. Questo impedirà all'operatore con cui l'utente ha il rapporto contrattuale di

sottrarsi alle proprie responsabilità, per esempio addebitando il ritardo nella riparazione di un guasto al comportamento dei tecnici incaricati.

A ciò si aggiunga, infine, che l'utente non sarà neanche tenuto a fornire la prova dei danni derivanti dall'inadempimento, dato che – come si vedrà *sub* art. 19 – gli indennizzi da inadempimento contrattuale, oggetto della pronuncia, sono già predeterminati.”

Tuttavia, si evidenzia che appare pacifico quanto affermato dalla AGCOM nella delibera n. 69/11/CIR, costituente unanime orientamento dell'Autorità in materia, “[n]on 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” (così, conformemente, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Nel caso di specie, si evidenzia che l'unico reclamo/segnalazione che- dagli atti del procedimento risulta inviato dall'utente è risalente al 12.01.2016. Tanto per espressa ammissione dell'utente nel corpo del formulario UG e per espressa ammissione della TIM, che ha prodotto i retro cartelli unificati da cui tale dato si evince.

Dalla documentazione prodotta dall'operatore telefonico, il guasto risultava riparato nel corso dello stesso 12.01.2016; mentre da quanto ammesso dall'istante nel corpo della memoria del 14.11.2016 a firma dell'Avv. [REDACTED], il guasto risultava riparato il 13.01.2016. In entrambi i casi (sia che si guardi al 12.01 come data di chiusura guasto sia al 13.01) il guasto è stato riparato “entro il secondo giorno a quello della segnalazione”, come indicato nella Carta dei Servizi Telecom.

Si evidenzia, viceversa, il fatto che, atteso che l'utente ha ammesso che il 13.01. la linea è stata ripristinata, salvo, poi, precisare che nel corso dello stesso 13.01.2016 avveniva, nuovamente, la interruzione dei servizi, non vi è prova che l'utente abbia inoltrato un NUOVO E SUCCESSIVO RECLAMO alla Telecom per segnalare il nuovo asserito guasto.

Pertanto, in applicazione dei principi suindicati, attesa la assenza di un reclamo da parte dell'utente per segnalare il successivo lamentato guasto, non può ritenersi provata la responsabilità dell'operatore in relazione alla risoluzione del presunto disservizio.

Alla luce di quanto sopra argomentato, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

Con riferimento alla richiesta dell'istante avente per oggetto “risarcimento danni”, la stessa non può trovare accoglimento in quanto essa esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile. Si precisa, infatti, 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”.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. Maria Carmela D'Adamo, relativa all'istanza GU14 presentata in data 4 maggio 2016, prot. n.4826/C del 5 maggio 2016, dalla Ditta [REDACTED], nei confronti di Tim S.p.A.

Delibera

di rigettare l'istanza presentata dalla Ditta [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

