



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

Deliberazione n.85/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]

[REDACTED] VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 18 del mese di dicembre 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. 85/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 2292/C del 6 marzo 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 18/12/2018;

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, c in particolare l’art. 4, c. 1, lett. c);

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 6 marzo 2018, prot. n. 2292/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

Il sig. Intotero è titolare dell’utenza privata [REDACTED].

A far data dal 27.06.2017 veniva attivata sulla propria utenza la tecnologia Fibra, che tuttavia, sin dall’inizio funzionava irregolarmente;

Con formale reclamo del 02.07.2017, inoltrato a mezzo fax, si avvaleva del diritto di ripensamento, chiedendo il recesso dal servizio richiesto e il ripristino del precedente profilo in essere sulla propria utenza (RTG).

In mancanza di qualsivoglia riscontro, l’utente sollecitava la riattivazione della linea ADSL con *vocal order* del 07/07/2017 e con un nuovo reclamo a mezzo fax del 24/07/2017.

A partire dal 02/09/2017, riscontrava inoltre la sospensione della linea voce e procedeva a segnalare il relativo disservizio con nuove segnalazioni telefoniche del 07/09/2017 e del 13/09/2017, senza tuttavia risolvere il problema. La linea veniva ripristinata solo in data 4/10/2017.

Per tali motivi, in data 22/09/2017 richiedeva l’intervento del Corecom e formulava le seguenti richieste:

- i) *indennizzo per malfunzionamento del servizio fibra dal 30/06/2017 al 3/10/2017;*
- ii) *indennizzo per malfunzionamento della fonia in uscita dal 30/06/2017 al 01/09/2017;*

- iii) *indennizzo per ritardata attivazione della linea ADSL;*
- iv) *indennizzo per interruzione della linea voce dal 02/09/2017 al 3/10/2017;*
- v) *indennizzo per mancata risposta ai reclami;*
- vi) *liquidazione delle spese di procedura.*

2. La posizione dell'Operatore

La compagnia telefonica, con memoria difensiva del 21.05.2018, trasmessa nei termini procedurali, eccepiva l'infondatezza delle avverse doglianze, sostenendo quanto segue:

La Fibra veniva attivata in data 27.06.2017; a seguito di formale richiesta di recesso del 2.07.2017, veniva ripristinato il precedente profilo RTG a far data dall' 11.09.2017;

Il presunto malfunzionamento della linea telefonica non era supportato da alcun elemento probatorio, atteso che dal "retrocartellino guasti" allegato, le segnalazioni aperte a nome dell'istante risultavano tutte chiuse entro i tempi previsti dalla normativa vigente e comunque attenevano ad altre problematiche; inoltre le fatture allegate evidenziavano traffico in uscita proprio nel periodo in cui l'utente lamentava il disservizio.

L'operatore concludeva, pertanto, per il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate in questa sede.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte attrice possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni che di seguito verranno precisate:

- 1) Il primo motivo di doglianza attiene al malfunzionamento della Fibra: al riguardo, l'operatore nulla prova a sua discolpa; anzi, nella memoria difensiva non solo omette di affrontare l'argomento, ma sostanzialmente riconosce che in data 02.07.2017, a seguito del lamentato disservizio, l'utente decideva di richiedere il recesso dal servizio ed il ripristino del precedente profilo RTG; di qui, è evidente l'inadempienza dello stesso per non aver provato di aver adempiuto o di aver fatto quanto possibile per adempiere, conformemente al più volte richiamato principio della giurisprudenza di legittimità in tema di onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (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 predetto principio ".....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”.

La richiesta di indennizzo che ne consegue appare quindi accoglibile e quantificabile sulla scorta del parametro di cui all'art. 5, comma 2, dell'allegato A alla Delibera 73/11/Cons, per il periodo che va dal 27.06.2017 (giorno di attivazione del servizio) sino a tutto l'11.09.2017, data in cui lo stesso operatore riconosce di aver ripristinato il precedente profilo RTG. Pertanto, in favore dell'utente, dovrà essere riconosciuto un indennizzo pari ad € 190,00 (€ 2,50 per 76 giorni di malfunzionamento). A ciò deve aggiungersi l'indennizzo previsto dall'art. 3 del summenzionato allegato, per il ritardo nel ripristino della linea ADSL, atteso che l'utente ne faceva espressa richiesta in data 02.07.2017, ma di fatto il ripristino avveniva solo in data 11.09.2017 (come riconosciuto dallo stesso operatore) e quindi ben oltre i termini previsti dalle condizioni generali di contratto per il completamento della procedura. L'importo da corrispondere in favore dell'istante sarà quindi pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo, a partire dal 31° giorno successivo alla data della richiesta (02/08/2017) sino all'11.09.2017, e così per un totale di € 300,00 (40 giorni per € 7,50).

- 2) Per quanto attiene al malfunzionamento ed all'interruzione della linea telefonica fissa nel periodo compreso tra il 30/06 ed il 1°/09/2017 e dal 02/09/ al 3/10/2017, a fronte del dettaglio dei consumi depositato dall'operatore, la richiesta in oggetto non può essere accolta in quanto risulta che l'utenza di cui trattasi ha generato traffico. In particolare dall'esame della fattura n. [REDACTED] del 01/08/2017, risulta traffico in uscita nel periodo compreso tra l'01/06 ed il 21/07/2017 sia verso i fissi che verso i cellulari. Esaminando, altresì, la fattura [REDACTED] del 14/11/2017, risulta ancora traffico telefonico nel periodo che va dal 16/09 al 10/11/2017 e risulta l'addebito per telefonate non fatturate in precedenza, quindi presumibilmente effettuate nel periodo antecedente a quello specificato in fattura. Inoltre, non risulta provata la circostanza riferita dall'istante di aver invano inviato svariate segnalazioni in merito al disservizio lamentato: infatti, i reclami formulati rispettivamente in data 02/07 e 24/07/2017 attengono ad altra questione, e dall'elenco delle richieste prodotto dall'istante (all.4), risulta che il 13/09 veniva fatta una richiesta di assistenza tecnica e il 07/09/2017 una segnalazione per "problema Fibra generico"; né infine risultano, in merito, segnalazioni dal retro cartellino prodotto dalla controparte. Infine, a ben vedere, lo stesso utente si contraddice nelle controdeduzioni alla memoria difensiva dell'operatore, allorquando conferma di aver usufruito del servizio nei periodi compresi tra il

01/06 ed il 29/06/2017 e tra il 03/09/ed il 10/11/2017. Per tali motivi, la richiesta di indennizzo di cui ai punti ii) ed iv) non appare sufficientemente provata e circostanziata e come tale va rigettata.

Infine, va rigettata l'ulteriore richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che l'operatore ha depositato una nota del 13/07/2017, di riscontro al reclamo del 02.07.2017, con cui comunicava all'utente di aver accolto la propria richiesta di recesso, per cui nessun pregiudizio ne è derivato ai danni dello stesso. Per il reclamo del 24.07.2017, finalizzato a sollecitare la richiesta di ripristino della linea ADSL, l'operatore ha risposto per *facta concludentia*, provando di aver ripristinato la funzionalità del servizio, sia pure con ritardo rispetto alla tempistica contrattualmente prevista; alla luce di ciò, il ritardato riscontro alla segnalazione relativa al predetto disservizio, può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Quanto infine alle spese di procedura, appare equo riconoscere in favore dell'utente, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro **100,00** (cento/00).

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste formulate nell'istanza GU14 avanzata in data 6 marzo 2018, prot. n.2292/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, di € **190,00** a titolo di indennizzo per malfunzionamento della Fibra, secondo il parametro pari ad € 2,50 *pro die* per il numero complessivo di 76 giorni;
2. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, di € **300,00** per ritardata attivazione della linea ADSL, secondo il parametro pari ad € 7,50 *pro die*, per complessivi 40 giorni;
3. corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la 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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

