



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

**Deliberazione n.95/2018**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] S.R.L. 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. 95/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**██████████ S.R.L. VS TIM S.P.A.**

**(Prot. n. 628/C del 18 gennaio 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, e 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] S.r.l. presentata in data 18 gennaio 2018 prot. n. 628/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 alle utenze telefoniche *business* n. [REDACTED] [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 18/01/2018, ha lamentato la mancata e parziale fornitura del servizio voce e adsl.

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

- a. di aver firmato un contratto che gli avrebbe permesso di migrare i due numeri fissi da Fastweb a Tim. Dal 12 maggio con l’attivazione del n. [REDACTED] si è verificata la sospensione del servizio dati fino all’intervento di un tecnico di parte avvenuto in data 05.06.2017.
- b. Al momento del passaggio del n. di telefono [REDACTED] avvenuto in data 20.05.2017, il servizio voce subiva una mancata o parziale fornitura, in quanto i clienti non riuscivano a contattare la struttura alberghiera. Il tutto veniva risolto solo nei primi giorni del mese di luglio.
- c. Inoltre il contratto sottoscritto (fine marzo-inizio aprile) prevedeva con la formula dell’addebito in c/c, un pacchetto fisso /mobile a 35 euro + iva mensile. A tutt’oggi questo pacchetto non è stato mai attivato, vedendosi recapitare fatture da circa 130 euro al mese, nonostante l’utente abbia inviato più volte tramite fax e pec la documentazione richiesta per l’addebito sul c/c.

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

- i) “*indennizzo per sospensione servizio dati dal 12.05.2017 fino al 05.06.2017 del n. [REDACTED]*”;

- ii) *“indennizzo per mancata o parziale fornitura servizio voce del n. [REDACTED] dal 29.05.2017 ai primi giorni del mese di luglio”;*
- iii) *“attivazione del contratto con formula addebito in c/c e restituzione delle somme versate a fronte dell’offerta non attivata ( 35euro + iva) dal periodo di aprile a tutt’oggi”;*
- iv) *“riconoscimento spese di procedura considerando la mancata disponibilità di TIM a risolvere la controversia in modo equo (vedi Deliberazione Agcom n. 173/07/CONS)”.*

## **2. La posizione dell’Operatore**

L’Operatore Tim Italia S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria trasmessa a mezzo mail in data 08.03.2018 ha preliminarmente ha rilevato che *“l’istanza presentata in primo grado, conclusasi con verbale di mancato accordo del 11.01.18, aveva ad oggetto un disservizio alle utenze telefoniche, mentre nel presente GUI4 l’istante lamenta anche difformità contrattuali. Quest’ultima non può essere oggetto della presente istanza di definizione, in quanto trattasi di una problematica nuova non sottoposta al tentativo di conciliazione”.*

In merito ai disservizio lamentato, ha aggiunto che *“ dalle verifiche effettuate, la presente istanza è del tutto infondata, in quanto non sono presenti, nel sistema retro cartellini guasto, reclami in merito ad eventuali disservizi alle utenze telefoniche in contestazione. L’art 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.” Ha osservato 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 (...).Infine ha evidenziato che l’istante ha una morosità pari a € 462,29.*

Ha allegato il retro cartellino guasti.

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto

dell'istanza.

Si dà atto che l'istante non ha presentato memorie di replica.

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

#### Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto *iii*) *“Attivazione del contratto con formula addebito in c/c e restituzione delle somme versate a fronte dell’offerta non attivata ( 35euro + iva) dal periodo di aprile a tutt’oggi”*. Trattandosi di domanda nuova rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG è insuscettibile di essere trattata in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Al riguardo, si evidenzia che nel formulario UG l'odierna ricorrente aveva chiesto unicamente un indennizzo per i disservizi sulle utenze telefoniche”, senza nulla eccepire in merito alle difformità contrattuali. Appare quindi non rispettato il principio della coincidenza tra l'oggetto della richiesta di definizione e quello già sottoposto al tentativo di conciliazione, sancito dall'art. 14, comma 1 del Regolamento che richiede *“quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione”* (cfr. Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 1/12), secondo l'interpretazione che ne viene fornita dalle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS (III.1.2).

#### Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la doglianza relativa al mancato funzionamento del servizio voce e della rete internet non appare meritevole di accoglimento in quanto risulta non provato il contestato disservizio.

Dagli atti non risulta che l'utente abbia presentato reclamo nei confronti dell'operatore o si sia comunque attivato per segnalare all'operatore il disservizio.

Ne segue che la Società non ha potuto avere contezza del guasto e non ha, quindi, potuto provvedere alla sua risoluzione. Tale circostanza è stata, del resto, confermata dalla stessa Tim, che ha affermato in sede di memoria, di non avere a sistema traccia di alcun reclamo o tentativo di contatto esperito dall'utente e gestito dall'operatore oltre i tempi previsti dalla normativa vigente. In merito a ciò, ha prodotto il retro cartellino guasti.

In proposito, si richiamano le precedenti pronunce dell'Autorità secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente.

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”*

In tale contesto, deve quindi ritenersi che l'operatore TIM, nel caso di specie, non è stato messo in grado di accertare l'eventuale disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad esso la responsabilità di eventuali malfunzionamenti.

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.

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.

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 18 gennaio 2018, prot. n.628/C, dall'utente [REDACTED] S.r.l. vs Tim S.p.A.;

### **Delibera**

il rigetto dell'istanza, per le motivazioni di cui in premessa, con compensazione delle spese di procedura.

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

