



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

Deliberazione n.19/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciannove, il giorno 17 del mese di maggio 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.19 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 5203 bis/C del 17 maggio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/052019;

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 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 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 17 maggio 2017, prot. n. 5203 bis/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 17/05/2017, ha lamentato un malfunzionamento dei servizi voce e adsl.

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

- a. *“In data 01.11.2016 la linea telefonica non funzionava bene perché alla cornetta sentivo sempre un continuo fruscio”*;
- b. *“Il 06.12.2016 alle ore 9.30 non riuscivo a fare più telefonate e non riuscivo a navigare su internet. Chiamavo il 187 per segnalare il guasto. Il codice reclamo avuto era il seguente: 007035061.”*
- c. *“Premesso che questo numero serve il mio studio come da copia dell' albo degli Avvocati di Matera, innumerevoli sono stati i disagi avuti sul lavoro. Infatti oltre a non poter contattare i clienti, a non poter consultare la banca dati giuridica, essendo in vigore il processo telematico, non ho potuto persino trasmettere un atto giuridico alla cancelleria del Tribunale”.*

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

- i) *“Indennizzo di € 1.000,00”.*
- ii) *“Decurtazione di ogni giorno di interruzione dalla prossima fattura”.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo mail in data 04.07.2018 ha riscontrato che *“ si rileva da verifiche effettuate nel sistema “retro-cartellino”, in uso Telecom Italia, la presenza di una sola segnalazione guasto chiusa oltre i termini previsti dalla normativa vigente : - TT aperto il 06.12.16 –data fine disservizio 09.12.16”*.

Ha precisato che *“Com'è possibile verificare dalle note tecniche allegate, il guasto era stato causato dal danneggiamento di una tubazione per la cui risoluzione erano necessari tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla normativa vigente. Infatti l'art. 15 delle C.G.A. stabilisce che : “Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione ... Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che vengono tempestivamente riparati”*. Ha pertanto dedotto che all'utente *“non spetta nessun tipo di indennizzo, in quanto il guasto de quo è stato determinato da cause non imputabili all'operatore telefonico. L'art. 15.4 delle C.G.A. stabilisce che: “ nel caso di ritardo rispetto al tempo massimo di riparazione Telecom Italia S.p.A. corrisponde, su richiesta del cliente, gli indennizzi di cui al successivo art. 33... Telecom non è in nessun caso responsabile se il ritardo `e attribuibile a forza maggiore a eventi non direttamente attribuibili alla stessa Telecom”*.

Ha evidenziato che *“l'obbligo di fornitura del servizio telefonico, anche se non adempiuto, può comunque non dar luogo ad un ipotesi di responsabilità per il debitore nel caso in cui l'evento impeditivo, dell'obbligo di erogazione del servizio, dipenda da cause a lui non imputabili”*.

Ha aggiunto che *“ Non si riscontrano altre segnalazioni di guasto ripristinate oltre i tempi previsti dalla normativa vigente. In merito ai guasti inerenti la linea telefonica, ha rilevato che “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;34/12/CIR;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 (...)”*.

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

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.

L'utente dichiara di aver subito disservizi sull'utenza telefonica che serve la propria attività professionale di avvocato, in due distinte date : l'01.11.2016 e il 06.12.2016.

Soltanto in relazione al secondo disservizio dichiara di averne segnalato il guasto contattando il 187. Tuttavia, non ha indicato se, a seguito della predetta segnalazione, l'operatore abbia riscontrato il reclamo riparando tempestivamente il danno o se il malfunzionamento si sia protratto nel tempo.

L'operatore, in merito, ha riconosciuto la presenza nei sistemi Telecom di una sola segnalazione di guasto (*TT aperto il 06.12.16 –data fine disservizio 09.12.16*) ed ha prodotto il Retro Cartellino Unificato ad essa relativo. Ha escluso, tuttavia, la propria responsabilità, deducendo che il malfunzionamento era da ricollegarsi ad un guasto tecnico di particolare complessità.

L'art. 15, comma 2, delle condizioni generali di contratto rubricato (*Segnalazioni guasti - Riparazioni*) stabilisce che : *“TIM si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.*

Il comma 4 del medesimo articolo prevede, inoltre, che : *Nel caso di ritardo imputabile a TIM, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del Cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il Cliente di richiedere anche l'eventuale maggior danno subito, come previsto dal Codice Civile, fermo restando che TIM non è in nessun caso responsabile se il ritardo è attribuibile a forza maggiore o a eventi non direttamente attribuibili alla stessa TIM.*

Dunque, in base a quanto previsto dalle C.G.A TIM, sono indennizzabili soltanto disservizi che si protraggono oltre le 48 ore dalla segnalazione.

Nel caso di specie, da quanto rappresentato dall'istante, il guasto lamentato in data 01.11.2016 relativo all'utenza telefonica *de quo* si sarebbe verificato nell'arco di una sola giornata e per di più in ordine a tale primo malfunzionamento non ha presentato alcun reclamo.

Ne segue che la Società non ha potuto avere contezza del guasto e non ha, quindi, potuto provvedere alla sua risoluzione.

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 incombe 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.

In ordine alla segnalazione del 06.12.16 protrattasi per la durata di tre giorni, a cui vanno detratte le 48 ore previste dalle condizioni di contratto, l'operatore ha fornito prova (retro-cartellino) di aver riparato il guasto entro il terzo giorno. Ha allegato, altresì, la schermata da cui si evince che il disservizio era stato causato dal danneggiamento di una tubazione.

Pertanto, la sostituzione della stessa ha comportato lo slittamento della riparazione di una sola giornata oltre al tempo massimo previsto dalle condizioni generali di contratto.

Si ritiene, alla luce di quanto prodotto e rappresentato dall'operatore e per il tipo di guasto, che la durata del disservizio sia stata comunque contenuta in tempi piuttosto stretti e ragionevolmente compatibili con il tipo di intervento necessario all'eliminazione della causa del malfunzionamento della linea telefonica.

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], riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 17/05/2017, prot. n. 5203 bis/C dall'istante [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A.

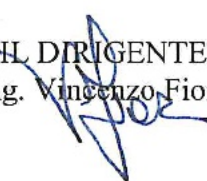
Delibera

il rigetto dell'istanza, 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

