



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

**Deliberazione n. 74/2016**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA FELITTI XXXXXX +  
ALTRI E TIM ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente		
2. CORRARO Armando Nicola	Componente		
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente		
4. RAPOLLA Morena	Componente		
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente		

## **DELIBERA N. 74 /2016**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FELITTI XXXXXX + ALTRI C/ TIM ITALIA SPA (Controversie riunite prot. n. 8126/C + altre del 15/07/2015)**

#### **IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 19/12/2016;

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 dell'utente Felitti Xxxxxx + altri presentata in data 15/07/2015, prot. n.8126/C + altri contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

### **1. La posizione degli istanti.**

Con 64 distinte istanze GU14 protocollate il 15 luglio 2015, la sig.ra Xxxxxx Felitti ed altri 51 utenti (di seguito, congiuntamente, i "ricorrenti"), titolari di una o più utenze mobili TIM, hanno lamentato un disservizio alla rete mobile che ha interessato il loro Comune di residenza, Savoia di Lucania (PZ), impedendo la regolare fruizione del servizio telefonico. Hanno lamentato, altresì, la mancata gestione corretta del reclamo formulato dal Sindaco per conto della cittadinanza interessata.

In particolare, nelle istanze GU14 introduttive del procedimento (le quali hanno contenuto identico tra loro) i ricorrenti hanno rappresentato che *"nel mese di aprile 2014 il disservizio sul territorio di residenza, comune di Savoia di Lucania, è stato totale, improvviso e prolungato, come documentato dalle numerose segnalazioni scritte effettuate dal primo cittadino su sollecitazione anche dello scrivente istante"*.

Hanno, quindi, lamentato che la società Telecom Italia S.p.A. *"non solo non è intervenuta per ripristinare il servizio ma non ha dato riscontro al reclamo fatto dal Sindaco in nome e per conto della cittadinanza interessata"* in data 24 giugno 2014. Hanno precisato, al riguardo, che *"il primo cittadino del Comune di residenza si è fatto portavoce di tutti gli utenti ivi residenti, impossibilitati a fare la segnalazione telefonica a causa del disservizio, formulando reclamo scritto e relativo sollecito"* e che, pertanto, l'Operatore era stato *"messo nelle condizioni di intervenire"*.

In data 21 aprile 2015 i ricorrenti hanno esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti della società Telecom Italia, tentativo che, all'esito della relativa discussione, si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con le istanze di definizione della controversia in atti i ricorrenti hanno chiesto *"l'indennizzo per il disservizio accertato e non contestato"* nonché *"un indennizzo per la mancata gestione corretta del reclamo"*.

Successivamente, con memoria difensiva del 12 novembre 2015, trasmessa il 13 novembre 2015 e protocollata in pari data, i ricorrenti, a mezzo del comune legale, hanno precisato che, come già anticipato nel verbale di mancata conciliazione del 21 aprile 2015, tutti gli utenti oggi ricorrenti avevano sporto reclamo per il tramite del Sindaco, il quale, nella comunicazione del 24 giugno 2014 allegata all'istanza GU14, *"non scrive quale titolare dell'utenza telefonica a lei intestata, bensì scrive a nome"*

della ‘popolazione’”; hanno ribadito, altresì, che il disservizio era stato improvviso e prolungato deducendo che, laddove avessero saputo che Telecom Italia “aveva deciso di non coprire la zona di residenza”, si sarebbero attivati per cercare soluzioni alternative evitando i disagi che si sono prolungati “proprio a causa della mala gestione dei reclami da parte di Telecom Italia”. Hanno insistito, pertanto, per il riconoscimento dell’indennizzo richiesto.

## **2. La posizione dell’Operatore.**

La società Telecom Italia S.p.A., con memoria difensiva del 27 ottobre 2015, trasmessa in data 30 ottobre 2015, nel rispetto dei termini procedurali, ha eccepito l’infondatezza dell’istanza rilevando, in particolare, quanto segue: che, come già verbalizzato nel corso dell’udienza per il tentativo di conciliazione del 21 aprile 2015, “non risulta pervenuto alcun reclamo dei ricorrenti” a fondamento delle proprie doglianze; che, invece, era stato allegato all’istanza GU14 un fax del 24 giugno 2014, trasmesso dal Sindaco del Comune di Savoia di Lucania (titolare di una utenza non rientrante tra quelle oggetto del presente procedimento), al quale era stato fornito puntuale riscontro con nota Telecom Italia del 7 luglio 2014; che, nel merito, “l’offerta del servizio radiomobile non è finalizzata al suo utilizzo in una particolare area, bensì, proprio in relazione alle caratteristiche di mobilità garantite, è invece correlata all’ampiezza della copertura del territorio nazionale”; che, secondo quanto previsto dall’art. 2.3 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili, la copertura del servizio “può subire variazioni anche importanti in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici” e che, pertanto, il gestore non può garantire la copertura territoriale di ogni singola località; che, in particolare, Telecom Italia si impegna “ad assicurare la disponibilità e la continuità del servizio entro i limiti di copertura, ma non può garantire che il servizio stesso sia accessibile in uno specifico momento e (...) che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località”.

Sulla base di quanto sopra, respinta ogni responsabilità per i fatti lamentati *ex adverso*, Telecom Italia ha concluso per il rigetto dell’istanza.

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

Si dà atto, preliminarmente, che in seguito all’udienza di discussione del 13 maggio 2016, con nota del 20 maggio 2016 è stata disposta la riunione dei procedimenti in questione ai sensi dell’art. 10, all. A alla delibera Agcom n. 173/07/CONS e che, pertanto, le relative istanze vengono decise con un unico provvedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dai ricorrenti non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della richiesta di “indennizzo per la mancata gestione corretta del reclamo”, trattandosi di una domanda nuova rispetto a

quelle rassegnate nel formulario UG e, come tale, 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 gli odierni ricorrenti avevano chiesto unicamente un indennizzo per la “*mancata e parziale fornitura del servizio dal 26/3/2014*”, senza nulla eccepire in merito alla gestione del reclamo che, difatti, è stato inviato in data successiva alla presentazione del formulario UG. Di tale reclamo i ricorrenti hanno dato atto in sede di udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, senza peraltro formulare nessuna specifica richiesta nel senso anzidetto. Fermo quanto sopra, che ha carattere assorbente, si osserva in ogni caso che, per quanto emerge dagli atti del procedimento, la domanda in questione non sarebbe comunque fondata, posto che Telecom Italia ha dimostrato di avere dato congrua e tempestiva risposta al reclamo *de quo* con la nota del 7 luglio 2014, prodotta in atti.

Sempre in via preliminare, va rilevato che la memoria dei ricorrenti è stata trasmessa in data 13 novembre 2015, oltre il termine del 12 novembre 2015 fissato con la comunicazione di avvio del procedimento, ed è perciò irricevibile ai sensi dell’art. 16, comma 2, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Nel merito, la doglianza relativa al disservizio per mancata copertura della rete mobile non risulta fondata.

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 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.

Tali principi sono stati più volte affermati dalla giurisprudenza dell’Agcom, la quale ha precisato, peraltro, che in presenza di qualsivoglia inconveniente, l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga ritualmente 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.

Nel caso di specie, i ricorrenti lamentano la “*mancata e parziale fornitura del servizio dal 26/3/2014*” (formulario UG), deducendo poi che “*nel mese di aprile 2014 il*

*disservizio sul territorio di residenza, comune di Savoia di Lucania, è stato totale, improvviso e prolungato, come documentato dalle numerose segnalazioni scritte effettuate dal primo cittadino su sollecitazione anche dello scrivente istante” (istanza GU14).*

Al riguardo, Telecom Italia ha eccepito preliminarmente “*l’estrema genericità*” dell’istanza, rilevando che non risulta nessun documento a supporto dei fatti ivi dedotti e, in particolare, nessun reclamo degli odierni ricorrenti in merito al disservizio in questione, sebbene gli stessi avrebbero potuto – e dovuto – reclamare in forma individuale tramite utenze fisse, mobili o in forma cartacea.

In effetti, agli atti del procedimento non risulta nessun reclamo con il quale i ricorrenti, nel pur lungo periodo di tempo interessato dal lamentato disservizio, abbiano contestato formalmente il mancato funzionamento delle loro utenze mobili, chiedendone il ripristino. Si rileva, altresì, che l’unico documento prodotto dai ricorrenti, consistente nel fax del 24 giugno 2014 a firma del Sindaco del Comune *de quo*, 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 lamenta, infatti, che il segnale è “*molto debole*” e non consente un “*regolare uso*” delle utenze TIM, senza alcuna maggiore specificazione circa l’entità del problema stesso). Deve, quindi, ritenersi che la 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.

In aggiunta a quanto sopra, la società Telecom Italia ha precisato che l’offerta del servizio radiomobile – come noto – non è finalizzata al suo utilizzo in una particolare area geografica ma è invece correlata, proprio in relazione alle caratteristiche di mobilità garantite, all’ampiezza della copertura del territorio nazionale; per tale motivo, così come previsto dall’art. 2.3 delle condizioni generali di abbonamento ai servizi mobili di Telecom Italia, la copertura del servizio in questione “*può subire variazioni anche importanti ... in dipendenza di fattori geografici, climatici e tecnici*” ed il gestore, pur impegnandosi a garantire la disponibilità del servizio entro i limiti di copertura, “*non può garantire che la copertura territoriale del servizio comprenda ogni specifica località*”. Allo stesso modo, sempre in ragione delle caratteristiche del servizio in questione, la società Telecom Italia ha precisato che essa si impegna a garantire la continuità del servizio, ma non può garantire che il servizio stesso sia accessibile agli utenti in ogni specifico momento.

Tali circostanze – che, anche in applicazione di quanto previsto dalla delibera Agcom n. 154/12/CONS in tema di qualità e carte dei servizi di comunicazione mobile, trovano ulteriore conferma nella Carta dei Servizi e nel sito internet “TIM” – sono state puntualmente comunicate ai ricorrenti con la nota del 7 luglio 2014, in atti, indirizzata al Comune di Savoia di Lucania (v. allegati alla memoria Telecom Italia del 27 ottobre

2015).

Per quanto sopra, tenuto conto di tutte le risultanze documentali e delle eccezioni dell'operatore convenuto, la domanda di indennizzo formulata dai ricorrenti non può essere accolta.

Ne consegue l'integrale rigetto delle istanze, spese compensate.

#### **4. Conclusioni.**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

#### **Delibera**

Di rigettare le istanze presentate dalla sig.ra Xxxxxxx Felitti + altri, protocollate il 15 luglio 2015, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., 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.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia