



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

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

Deliberazione n. 16/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BERTERAME XXXXXXXX C/
TELECOM ITALIA S.P.A.

L'anno duemilasedici il giorno 17 del mese di Marzo 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.16/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BERTERAME XXXXXXXXX/ TELECOM ITALIA S.P.A.
(PROT. 13848/C DEL 12.11.2014)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/03/2016;

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 Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’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 novembre 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 la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **BERTERAME XXXXXXXXX** presentata in data **12.11.2014**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio nei confronti della società Telecom Italia s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato:

- a. Di aver subito la sospensione della linea telefonica dal 18.07.2014 al 22.07.2014;
- b. Di aver segnalato il guasto in data 18.07.2014;
- c. Di aver ottenuto la riparazione in data 23.07.2014.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il risarcimento dei danni economici e morali.

Risarcimento quantificato nel corso dell'udienza di definizione del 9 aprile 2015 in € 100,00 per ogni giorno di sospensione della linea.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia s.p.a. contesta le richieste formulate dall'istante.

Sia con memoria difensiva depositata agli atti in data 26 marzo 2015 prot. n. 3564/C, sia nel corso della suindicata udienza di definizione, l'operatore dichiara:

- di aver provveduto alla riparazione del guasto con conferma da parte del cliente in data 23.07.2014;
- di aver effettuato tale riparazione a seguito della segnalazione del 18.07.2014;
- di aver riconosciuto un indennizzo di euro 7,19 mediante accredito sulla prima fattura utile per un giorno di ritardo nella riparazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono

essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Preliminarmente giova precisare che la richiesta di risarcimento danni in senso tecnico deve ritenersi inammissibile in questa sede poiché esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio: ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, infatti, l'Autorità, "... può condannare al rimborso 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...", ma non ha il potere di accertare i danni di cui si chiede il risarcimento.

Pur volendo interpretare estensivamente la richiesta dell'istante quale richiesta di indennizzo per il pregiudizio subito, la stessa non può essere accolta per i seguenti motivi.

A fronte della segnalazione del 18.07.2014 l'operatore è intervenuto riparando il guasto in data 23 luglio 2014.

In base alle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia s.p.a. (art. 15), *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. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo il guasto viene riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano*

festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto viene riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione.

Orbene, nel caso di specie, ricorrendo dei festivi nei giorni successivi alla segnalazione, la Telecom avrebbe dovuto intervenire entro il 22.07.2014.

La Telecom come risulta agli atti ha riparato il guasto in data 23.07.2014 ed ha predisposto in data 16.03.2015 per l'unico giorno di ritardo nella riparazione un indennizzo.

Quanto alla entità dell'indennizzo, l'art. 5 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera n. 73/11/CONS riconosce, *in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione.*

Nel caso di specie la Telecom ha già ottemperato al proprio obbligo mediante accredito in fattura dell'importo di euro 7,19 a titolo di indennizzo automatico.

Alla luce di tali premesse, la richiesta di indennizzo dell'istante non può essere accolta.

Le spese di procedura si compensano integralmente fra le parti.

VISTA la relazione istruttoria redatta dall'avv. Marianna Labanca in attuazione del contratto sottoscritto in data 23.11.2015;

Tutto ciò premesso

DELIBERA

Articolo 1

1. Di rigettare l'istanza di BERTERAME XXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia SPA;

2. Di compensare tra le parti le 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia