



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

**Deliberazione n. 63/2016**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA PACE XXXXX E TELECOM ITALIA S.P.A.

L'anno duemilasedici, il giorno 22 del mese di settembre 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.
<b>x</b>	
	<b>x</b>
<b>x</b>	
<b>x</b>	
	<b>x</b>

**DELIBERA N. 63 /2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PACE XXXXXX / TELECOM ITALIA S.P.A.**

**(GU14 n. 955/C del 28/01/2016)**

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

NELLA riunione del 22 settembre 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 Pace Xxxxx presentata in data 28/01/2016, prot. n.955 /C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

### **1. La posizione dell'istante.**

Il sig. Xxxxx Pace, intestatario dell'utenza telefonica n. 0835.XXXXXXX, lamenta la mancata attivazione dell'offerta "*tim smart*" e del servizio Adsl da parte della società Telecom Italia.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'istante ha rappresentato che, in data non precisata, chiedeva l'attivazione del contratto "*tim smart*" ma l'operatore Telecom Italia attivava l'offerta "*tutto voce*", senza linea Adsl. Deduce, altresì, di essere stato informato solo dopo tre mesi "*che la tim smart non si poteva attivare e che neanche l'adsl poteva funzionare*", con "*notevole disservizio e problemi all'attività lavorativa e alla condizione salutare*".

In data 26 gennaio 2016 il sig. Pace esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti della società Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia il sig. Xxxxx Pace ha chiesto:

- 1) "*di annullare la posizione debitoria*";
- 2) "*di normalizzare la posizione contrattuale e del codice fiscale*";
- 3) "*di risarcire e indennizzare la giusta somma da quantificare per tutti i danni recati*".

### **2. La posizione dell'operatore.**

La società Telecom Italia, con memoria difensiva del 4 maggio 2016, trasmessa nel rispetto dei termini procedurali, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza, rilevando che le richieste oggetto del presente procedimento sono del tutto diverse da quelle rassegnate nel formulario UG, discusso il 26 gennaio 2016, dove l'utente lamentava numerosi disservizi sulla rete, nonché l'arbitraria attivazione di una nuova utenza telefonica, senza il servizio Adsl.

In via subordinata, in merito alle doglianze relative alla mancata attivazione del servizio Adsl, Telecom Italia ha evidenziato che l'utenza in questione era stata attivata

nel mese di febbraio 2015 per la sola componente fonia, stante la temporanea impossibilità di attivare il servizio Adsl. Nella fattura di aprile 2015, pertanto, erano stati addebitati il canone per l'attivazione della linea telefonica ed il traffico effettuato (all. 2). Successivamente, il 4 giugno 2015 era stato attivato anche il servizio Adsl, con offerta "Tutto", così come risultante dal conto di luglio 2015 (all. 3). Telecom Italia ha precisato, altresì, che l'utente era stato prontamente informato circa la temporanea impossibilità di attivare il servizio Adsl e che lo stesso non ha mai presentato nessun tipo di reclamo in merito a tale problematica, rendendosi però moroso nel pagamento dei conti telefonici emessi.

Sulla base di quanto sopra, Telecom Italia ha concluso per l'inammissibilità o per il rigetto dell'istanza.

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

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Va preliminarmente rilevato che i fatti dedotti nel presente procedimento risultano del tutto diversi da quelli esposti nel formulario UG, dove l'utente lamentava, in termini peraltro assai generici, *"notevoli ed innumerevoli disservizi sulla rete"*, nonché l'arbitraria attivazione di un *"nuovo numero"* mai richiesto ed il mancato funzionamento della linea Adsl. A fronte di tali problematiche, l'istante aveva chiesto la *"risoluzione contrattuale per impossibilità ad utilizzare il servizio"*, lo *"storno della posizione debitoria"* ed un *"indennizzo e/o risarcimento danni da quantificare"*.

Nel formulario GU14, invece, l'utente lamenta per la prima volta l'attivazione di un'offerta diversa da quella richiesta (*"tutto voce"* in luogo di *"tim smart"*) e la mancata attivazione del servizio Adsl, chiedendo di *"annullare la posizione debitoria"*, di *"normalizzare la posizione contrattuale e del codice fiscale"* (domanda, questa, inammissibile poiché del tutto nuova e comunque estranea al contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia, così come definito dall'art. 19, comma 4 del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS), nonché di *"risarcire e indennizzare la giusta somma ... per tutti i danni recati"*.

In tale contesto, vista l'oggettiva diversità delle vicende rappresentate nei due formulari, l'istanza di definizione deve essere dichiarata inammissibile per violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, il quale impone che le richieste sottoposte alla decisione dell'Autorità siano state previamente discusse in sede di tentativo di conciliazione.

Anche a prescindere da tale rilievo, che ha carattere assorbente, l'istanza non sarebbe

comunque meritevole di accoglimento. Ed infatti, con riguardo alla mancata attivazione del servizio Adsl, la società Telecom Italia ha evidenziato che l'utenza in questione è stata attivata nel mese di febbraio 2015 per la sola componente fonia, stante la temporanea impossibilità di attivare il servizio Adsl. Successivamente, il 4 giugno 2015 è stato attivato anche il servizio Adsl, così come risultante dalla fattura di luglio 2015 (cfr. all. 3 memoria Telecom Italia). Telecom Italia ha precisato, altresì, che il sig. Pace era stato prontamente informato circa la temporanea impossibilità di attivare il servizio Adsl e che lo stesso non ha mai presentato nessun tipo di reclamo in merito a tale problematica, accettando, di fatto, lo stato delle cose.

Invero, agli atti del procedimento non risulta nessun reclamo con cui l'istante abbia contestato la mancata attivazione del servizio in questione, né sollecitato l'attivazione medesima, poi avvenuta – come si è visto – agli inizi del mese di giugno 2015.

Ad ulteriore conferma dell'assunto di Telecom Italia si evidenzia, altresì, che l'istante, nell'ambito del presente procedimento, non ha presentato memorie di replica e non è comparso neppure all'udienza per la discussione della controversia, omettendo con ciò di prendere posizione sulle circostanze dedotte dall'operatore, che – in quanto non contestate – devono aversi per pacifiche.

In tale contesto, pertanto, non emergono responsabilità dell'operatore Telecom Italia tali da giustificare né l'annullamento della posizione debitoria dell'istante, né il riconoscimento di eventuali indennizzi.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

#### **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;

Tutto ciò premesso,

#### **Delibera**

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. Xxxxxx Pace 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