



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

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

Deliberazione n.65/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA TORRENTE
XXXXXX CARMELA E TELECOM ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 6 del mese di Ottobre 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	

DELIBERA N.65/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TORRENTE XXXXXX C/TIM ITALIA SPA
(GU14 prot. n. 3210/C del 22.03.2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 06/10/2016;

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 Torrente Xxxxxxx presentata in data 22/03/2016, prot. n.3210 /C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Signora XXXXXXXX Torrente, intestataria dell'utenza telefonica di tipologia privato con l'operatore Telecom Italia SpA, recante la numerazione n. 097XXXXXXX, contesta la sospensione della linea telefonica che ha interessato la predetta risorsa numerica dal giorno 21.09.2015 sino al giorno 7.10.2015, data ultima di presentazione del provvedimento di urgenza (GU5).

Per effetto del disagio patito, l'istante chiede il riconoscimento:

1. di Euro 120,00 a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica;
2. di Euro 32,00 a titolo di indennizzo per i servizi accessori (fax etc);
3. di Euro 80,00 a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità;
4. di Euro 150,00 per la mancata o ritardata risposta al reclamo;
5. di Euro 250,00 a titolo di spese di procedura;
6. dello storno delle fatture relative al periodo di sospensione.

L'istante non ha preso parte all'udienza di discussione, mentre ha replicato con memoria ritualmente depositata alla difesa formulata dall'operatore, contestando, in particolare il *dies a quo*, come nel prosieguo meglio specificato.

2. La posizione dell'operatore

Telecom Italia SpA respinge le richieste di parte istante e nella memoria difensiva ritualmente protocollata, rappresenta che la sospensione della linea telefonica è avvenuta in un periodo più circoscritto rispetto a quello indicato dall'istante.

In particolare, secondo la posizione dell'operatore, l'utente ha subito l'interruzione della linea telefonica per ben tre volte e precisamente:

- inizio segnalazione 24.09.2015 – fine disservizio 26.09.2015;

- inizio segnalazione 1.10.2015 – fine disservizio 3.10.2015;
- inizio segnalazione 5.10.2015 – fine disservizio 7.20.2015.

Pertanto, a parere dell'operatore, il disservizio ha avuto inizio il 24.09.2015 e non già il 21.09.2015 come sostenuto nel GU14 e come ribadito nella memoria difensiva di parte istante e inoltre, la riparazione è avvenuta entro due giorni lavorativi successivi alla segnalazione giusta Carta dei Servizi.

La circostanza è adeguatamente documentata mediante deposito di copia del retrocartellino.

Con riferimento alla richiesta di corresponsione di una misura compensativa per presunta mancata o ritardata risposta al reclamo, l'operatore fa presente che alcun reclamo è stato presentato e pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore in assenza di segnalazione da parte del cliente.

3. Motivazioni della decisione

Dalla disamina dei fatti e degli atti prodotti dalle parti, si ritiene che la richiesta dell'istante sia fondata solo in parte per le ragioni che si procede a rappresentare.

In rito

Preliminarmente, occorre rigettare la richiesta di cui al **punto 3)** di cui sopra relativa al riconoscimento di una misura compensativa per la ritardata portabilità.

Precisamente, si tratta di una domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione.

Ne discende che la richiesta in esame, non essendo stata oggetto di conciliazione presentata a suo tempo – con conseguente violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa – è inammissibile.

D'altra parte, la domanda è inammissibile anche sotto un ulteriore ed assorbente motivo: l'art. 7 del Reg. di cui all'Allegato A della Delibera n. 173/07/CONS pone a carico dell'istante l'onere di indicare “i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti”.

Nel caso di specie non vi è traccia nei formulari di parte istante dei “fatti” riconducibili ad una ritardata portabilità.

Nel merito

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla illegittima sospensione della linea telefonica.

Le richieste dell’istante di cui ai **punti 1) e 2)** di cui sopra, di liquidazione di un indennizzo per la interruzione del servizio telefonico e del servizio accessorio (fax), devono essere accolte.

Dalla documentazione acquisita agli atti ed in particolare dalla copia del retrocartellino prodotta nel corso della istruttoria dalla società convenuta, si assume che il disservizio c’è stato.

In particolare risulta che la segnalazione di guasto è stata sempre gestita nei tempi prescritti dalla Carta dei servizi, tuttavia, la società Telecom Italia non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico che ha interessato l’utenza in epigrafe, ma soprattutto le tre segnalazioni di guasto registrate a distanza di pochi giorni l’una dall’altra, provano che l’operatore non ha fornito una soluzione definitiva del disservizio ma soltanto temporanea.

Infatti, è evidente che le successive segnalazioni non avrebbero ragion d’essere laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita con successo.

Pertanto, contravvenendo ai principi di cui all’art. 3 della Delibera n. 179/03/CSP, l’operatore non ha fornito il servizio telefonico in maniera regolare, continua e senza interruzioni.

Tale accertata imputabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente da computarsi non già in base al parametro previsto dall’art. 5 comma 1 dell’allegato A) alla Delibera n. 73/11/CONS secondo il quale il compenso è pari ad Euro 5,00 per ogni giorno di interruzione, bensì in base a quanto dispone la Carta dei Servizi Tim per la Linea Casa all’art. 3.2 che alla voce “Continuità

del Servizio” prevede una compensazione economica maggiore pari ad Euro 7,80 *per ogni giorno solare in caso di errata sospensione del servizio telefonico tradizionale.*

Per quanto concerne il periodo da indennizzare, alla luce di quanto è emerso nel corso della istruttoria, la durata del disservizio è stata pari a 9 giorni totali assumendo come *dies a quo* il 24.09.2016 non solo perché tanto risulta dalla lettura della copia del retrocartellino, ma anche perché lo stesso utente nella pec del 6.10.2015 agli atti di causa, fa riferimento alla data del 24.09.2015.

Con riguardo al servizio accessorio (fax), invece, il computo va eseguito applicando il parametro di cui all’art. 5 comma 4 del Regolamento Indennizzi in quanto il citato parametro di Euro 7,80 di cui alla Carta dei Servizi, concerne solo la componente relativa al servizio telefonico tradizionale.

Con riferimento alla doglianza di cui al **punto 4)** di cui sopra, la stessa non risulta accoglibile in quanto sia la Carta dei Servizi dell’operatore in questione sia la Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi ex Delibera n. 179/06/CSP, pongono a carico dell’operatore l’onere della forma scritta solo in caso di rigetto.

Nel caso di specie, ogni segnalazione è stata lavorata nei tempi contrattualmente previsti e poiché l’esito è stato sempre positivo – sia pure non duraturo - l’operatore ha direttamente posto in essere le azioni necessarie a risolvere il disservizio.

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta di cui al **punto 5)** di storno delle fatture relative al periodo di sospensione assumendo come periodo di interruzione quello indicato nella copia del retrocartellino prodotta dall’operatore Telecom Italia Spa.

Infine, si ritiene, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19 sesto comma del Regolamento 173/07/CONS.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

La società Telecom Italia SpA, in accoglimento parziale della istanza acquisita al protocollo GU14 n. 3210/C del 22.03.2016, è tenuta a:

1. corrispondere a titolo di indennizzo l'importo di Euro 70,20 per la sospensione illegittima del servizio telefonico tradizionale (Euro 7,80 *pro die* per complessivi n. 9 giorni di interruzione come da retrocartellino allegato);
2. corrispondere a titolo di indennizzo l'importo di Euro 9,00 per malfunzionamento del servizio accessorio (fax) (Euro 1,00 *pro die* per complessivi n. 9 giorni di interruzione come da retrocartellino allegato);
3. stornare (ovvero, in caso di effettuato pagamento, rimborsare) tutti gli eventuali addebiti fatturati in relazione periodo di sospensione del servizio telefonico per le giornate di effettiva sospensione.

Le somme di cui nn. 1, 2 e 3 dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società Telecom Italia SpA è tenuta, infine, a corrispondere in favore dell'istante Euro 100,00 (cento virgola zero) per spese di procedura.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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