# CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

## UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

---

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

**Deliberazione n.74/2017**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [redacted] S.R.L./ TIM S.P.A..

L'anno duemiladiciassette, il giorno 26 del mese di ottobre 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 | X | |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente | X | |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente | | X |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente | | X |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente | X | |

**DELIBERA N. 74/2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**
**[redacted] S.R.L. / TIM S.P.A.**
**(Prot. n. 9301/C del 30/09/2016)**

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

NELLA riunione del 26/10/2017;

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 [redacted] S.r.l., presentata in data 30 settembre 2016, Prot. n. 9301/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

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, la [redacted] S.R.L. presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella descrizione dei fatti, si rinvia a quando dedotto nel modello UG ove si legge: "I*nterruzione del servizio dal 20.02.2016 al 10.03.2016. In fase di conciliazione la Vs società addebita le cause al furto dei cavi. Tale problema non può essere addossato all'utente perché non è la prima volta che accade e la Telecom avrebbe dovuto porre rimedio (magari sostituendo cavi volanti e provvedendo al sotterramento dei cavi). L'utente dovrebbe ricorrere al Giudice per chiedere un provvedimento di urgenza (art. 700cpc)??"*

L'istante concludeva chiedendo: "*Risoluzione problema. Indennizzo per interruzione linea voce- ADSL- ISDN dal 20.02 al 10.03. Indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 01.03.2016 e per i danni + spese di procedura*".

L'istante presentava memorie difensive nel corso del procedimento di definizione.

## 2. La posizione dell'Operatore

L'operatore telefonico pur presenziando sia alla udienza di conciliazione, sia a quella nel corso del procedimento di definizione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore presentava memoria difensiva nel corso del procedimento di definizione nella quale, sollevando una serie di eccezioni, così concludeva: "*CHIEDE all'Ill.mo Co.Re.Com. adito di voler rigettare ogni richiesta di indennizzi e/o danni avanzati nei propri confronti, perché infondate sia in fatto che in diritto*".

## 3. Motivazione della decisione

In merito alla istanza di definizione indicata in oggetto, dopo attento esame degli atti del procedimento, si rileva quanto segue.

Nel caso in esame l'utente ha lamentato un inadempimento contrattuale di Telecom Italia nei suoi confronti consistente nella interruzione del servizio di telefonia fissa relativa a due numeri telefonici (linea ISDN e linea Voce) e del servizio di adsl, delimitando il periodo di asserita interruzione dal 20.02.2016 al 10.03.2016.

Con riferimento alla ripartizione dell'onere della prova in caso di lamentato inadempimento contrattuale, di seguito si riporta quanto indicato nelle c.d. "Linee Guida" **(Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) dell'AGCOM:**

**"III.4.2. Onere della prova:**

A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario.

**Ne consegue che – trattandosi della maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.**

**In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.**

Varrà anche la regola sulla responsabilità per fatto degli ausiliari, art. 1228 Cod. civ., secondo cui, salva la diversa volontà delle parti, il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si vale dell'opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro. Questo impedirà all'operatore con cui l'utente ha il rapporto contrattuale di sottrarsi alle proprie responsabilità, per esempio addebitando il ritardo nella riparazione di un guasto al comportamento dei tecnici incaricati.

A ciò si aggiunga, infine, che l'utente non sarà neanche tenuto a fornire la prova dei danni derivanti dall'inadempimento, dato che – come si vedrà *sub* art. 19 – gli indennizzi da inadempimento contrattuale, oggetto della pronuncia, sono già predeterminati."

Tuttavia, si evidenzia che appare pacifico quanto affermato dalla AGCOM nella delibera n. 69/11/CIR, costituente unanime orientamento dell'Autorità in materia, "[n]*on 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*" (così, conformemente, le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR.

Fatte queste precisazioni giuridiche, occorre analizzare la fattispecie concreta cui i ridetti dettami normativi vanno applicati, individuando la ricostruzione offerta dall'utente e dall'operatore telefonico.

L'utente ha chiaramente lamentato la interruzione dei servizi di telefonia fissa sulle due linee indicate e del servizio Adsl dal 20.02.2016 al 10.03.2016, asserendo di aver

segnalato telefonicamente il guasto già in data 20.02.2016 e di aver inoltrato reclamo scritto – prodotto in atti- il 01.03.2016.

Telecom Italia, ha confermato ed ammesso, nel corpo della propria memoria difensiva, la sussistenza delle lamentate interruzioni denunciate dall'istante, precisando che "*in tale data* (23.02.2016) *il tecnico incaricato del sopralluogo constatava che il disservizio arrecato all'istante era stato causato dal furto dei cavi telefonici e provvedeva contestualmente ad esporre denuncia presso la Stazione dei Carabinieri di* [redacted]". Telecom Italia allegava in atti la denuncia sporta dal suo incaricato ove si legge: "*Lavoro per la società TELECOM ITALIA S.P.A., sede di Potenza in qualità di tecnico. In data odierna (ossia 23.02.2016), alle ore 10,00 circa mi sono recato in* [redacted] *del Comune di* [redacted] *adiacente gli scavi archeologici, per effettuare alcune verifiche a seguito di segnalazione di disservizio da parte di utenza telefonica, risalente al giorno 20 febbraio 2016*".

Appare chiaro che l'incaricato Telecom ha ammesso nell'atto di querela la presenza di una segnalazione di guasto sulla linea a decorrere dal giorno 20.02.2016. Tanto conferma e prova la ricostruzione fattuale offerta dall'istante il quale ha dichiarato di aver immediatamente segnalato il guasto per via telefonica all'operatore telefonico salvo, poi, inviare reclamo scritto in data 01.03.2016.

Pertanto, può ritenersi provato: 1) la sussistenza delle interruzioni lamentate; 2) l'inizio delle interruzioni lamentate dal 20.02.2016; 3) la segnalazione di guasto presentata in data 20.02.2016.

Si evidenzia che, di fronte alla ricostruzione offerta dall'utente di protrarsi dell'interruzione sino al 10.03.2016, Telecom afferma che il ripristino del servizio sarebbe avvenuto in data 05.03.2016, senza, tuttavia, nulla provare in merito. L'operatore convenuto, infatti, avrebbe dovuto, in adempimento del proprio onere probatorio, provare la data di ripristino dei servizi e, quindi, di cessazione del proprio inadempimento contrattuale, e non limitarsi ad enunciarne la fine in una data senza, tuttavia, portare elementi istruttori a fondamento delle proprie asserzioni.

Pertanto, in assenza di prova contraria, si possono determinare e ritenere provati i contorni temporali dei lamentati disservizi, ossia a decorrere dal giorno 20.02.2016 sino al giorno 10.03.2016.

Telecom Italia tenta, nel corpo della propria memoria, di escludere la propria responsabilità in relazione agli evidenti disservizi subiti dall'utente, per la "*impossibilità sopravvenuta della prestazione dipendente da cause non imputabili all'operatore telefonico ai sensi dell'art. 1256 c.c.*".

Sul punto si riporta quanto ormai pacificamente affermato dalla AGCOM che, in casi identici a quello in esame, arriva a riconoscere in capo agli utenti il riconoscimento degli indennizzi per interruzione dei servizi:

**DELIBERA n. 5/13/CIR** "*Nel merito, la circostanza addotta dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza secondo cui l'interruzione della linea è dipesa dal furto dei cavi telefonici non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto dell'asportazione dei fili che consentivano il funzionamento della linea telefonica, è anche evidente che la società Telecom Italia S.p.A. ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporne con urgenza la riattivazione, anche attraverso modalità alternative, quale ad esempio la borchia GSM. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. ha provato di avere denunciato all'Autorità competente l'avvenuto furto di cavi telefonici, mediante la produzione della copia di varie denunce sporte alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di* [redacted] *nelle date rispettive del 5 aprile 2011, del 13 aprile 2011, del 21 aprile 2011, del 13 maggio 2011, del 18 maggio 2011, del 7 giugno 2011, del 16 giugno 2011, del 23 giugno 2011 e del 29 maggio 2012, tuttavia non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza anche in termini di trasparenza informativa nei confronti dell'istante quanto al tempestivo ripristino della linea. Al riguardo si deve evidenziare che se la denuncia sporta del gestore costituisce una misura di tutela preventiva, la stessa non può da sola surrogare l'assolvimento dell'obbligo informativo a cui è tenuto il gestore stesso nei confronti dell'utenza interessata dalla totale interruzione del servizio*".

**DELIBERA n. 44/12/CIR** "*Invero, la circostanza addotta dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza secondo cui l'interruzione della linea è dipesa dal furto dei cavi telefonici non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto dell'asportazione dei fili che consentivano il funzionamento della linea telefonica, è anche evidente che la società Telecom Italia S.p.A. ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporne con urgenza la riattivazione. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza quanto al ripristino della linea (.....). Si deve inoltre evidenziare che la predetta società, senza contestare le date indicate dall'istante sia con riferimento alla prima riattivazione avvenuta in data 19 maggio 2011, che alla seconda riattivazione avvenuta in data 26 marzo 2012, non ha eccepito di avere predisposto le misure necessarie a garantire l'immediato ripristino della funzionalità del servizio, limitandosi a generiche contestazioni.*

*Nel caso in esame, si evidenzia, quindi, una responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. per essersi attivata tardivamente per il ripristino del servizio che era tenuta ad erogare, responsabilità che si inquadra come inadempimento sulla base degli elementi probatori in atti, non essendovi alcuna prova dell'impegno della predetta società nella sostituzione tempestiva dei cavi telefonici mancanti*"

Nel caso di specie, pur avendo la Telecom prodotto copia della denuncia sporta – tra l'altro soltanto in data 22.02.2016 a fronte di una segnalazione di guasto del 20.02.2016- non ha provato di essersi prontamente ed urgentemente attivata per risolvere i problemi tecnici che causavano la interruzione della linea, non provando la necessità della lunga tempistica dei lavori solo enunciata, non provando di aver tempestivamente informato il cliente degli impedimenti tecnici che hanno causato il grave disservizio, NON provvedendo a ripristinare immediatamente ed urgentemente il servizio anche con strumenti alternativi.

Tale condotta appare, altresì, non rispettosa dell'obbligo informativo posto in capo agli operatori telefonici che devono, con lealtà, chiarezza e tempestività informare gli utenti delle problematiche, anche tecniche, ostative alla erogazione dei servizi.

Alla luce di quanto argomentato, l'utente, considerata la caratteristica "business" delle utenze interessate nella controversia, ha diritto ad ottenere gli indennizzi previsti dall'art. 5 e dall'art. 12 co. 2, del Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS per la interruzione del servizio dal 20.02.2016 al 10.03.2016 in relazione sia alla linea [redacted], sia alla linea [redacted], sia in relazione al servizio Adsl. La normativa richiamata prevede il riconoscimento in caso di interruzione del servizio di Euro 10,00 al giorno, in considerazione della caratteristica "business" delle utenze; pertanto l'utente ha diritto ad ottenere un indennizzo complessivo per la interruzione dei servizi di Euro 600,00 così calcolati:

1) Euro 200,00 per la interruzione di n.20 giorni della linea telefonica relativa al numero [redacted].
2) Euro 200,00 per la interruzione di n. 20 giorni della linea telefonica relativa al numero [redacted].
3) Euro 200,00 per la interruzione di n. 20 giorni dell'ADSL.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 01.03.2016, si evidenzia quanto segue:

Innanzitutto appare provato l'inoltro del reclamo in data 01.03.2016 ad opera dell'utente poiché tale circostanza è pacificamente ammessa da Telecom sia nella propria memoria difensiva sia nella lettera ad essa allegata.

Tuttavia, Telecom Italia ha prodotto una sua comunicazione recante la data 15.04.2016 la quale, secondo la ricostruzione dell'operatore, costituisce la risposta al reclamo scritto del 01.03.2016. Occorre evidenziare che, anche se non vi è prova della data di invio di tale comunicazione all'utente, quest'ultimo non ha contestato la veridicità e correttezza di tale comunicazione e del suo invio, non contestandone la ricezione.

Inoltre, si segnala che nella propria memoria difensiva l'utente scrive: "*La società [redacted] ha tempestivamente segnalato il problema al servizio clienti, ma solo con il reclamo scritto del 01.03.2016 ha ricevuto la comunicazione sul reale problema esistente*", con ciò ammettendo la ricezione di una comunicazione relativa al problema esistente in riscontro del reclamo scritto.

In assenza di prova contraria ed in assenza di contestazione da parte dell'utente, stante la ammissione di ricezione della comunicazione, si ritiene di poter stabilire nel 15.04.2016 la data della stessa.

Pertanto, poiché la Telecom, in base a quanto disposto nella propria Carta dei Servizi, avrebbe dovuto riscontrare il reclamo entro 30 giorni dall'inoltro dello stesso (ovvero entro il 31.03.2016), sarà dovuto un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 01.03.2016, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS, di

Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo. Pertanto, l'utente avrà diritto ad ottenere un indennizzo per mancata risposta al reclamo di complessivi Euro 15,00.

Quanto alle richieste di "Risoluzione del problema" e di risarcimento dei "danni" subiti, si evidenzia come le stesse non possono trovare accoglimento in quanto esse esulano dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio e sono, come tali, inammissibili. Si precisa, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi 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*".

Può riconoscersi un rimborso per le spese di procedura di Euro 100,00.

**4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza presentata dall' utente [redacted] S.r.l. in data 30 settembre 2016, Prot. n. 9301/C, nei confronti di Tim S.p.A.;

**Delibera**

La Società Tim S.p.A. è tenuta, per le motivazioni e per quanto sopra specificato, a:

1. corrispondere un indennizzo complessivo per la interruzione dei servizi di Euro 600,00, relativo sia alle linee telefoniche "business" interessate nella controversia, n. [redacted] n. [redacted], sia al servizio Adsl;
2. erogare un indennizzo di Euro 15,00 per mancata risposta al reclamo;
3. riconoscere un rimborso di Euro 100,00 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