



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

Deliberazione n.28/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
VS TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciannove, il giorno 25 del mese di luglio 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.28 /2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VS TIM S.P.A.

(Prot. n. 6513/C del 19 luglio 2018)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 25/7/2019;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] presentata in data 19 luglio 2018, prot. n. 6513/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

Il sig. [REDACTED], titolare di un contratto di utenza privata con TIM S.p.A. per la fornitura di servizi di telefonia fissa e Internet/Adsl, con formulario UG del 14.02.18 si è rivolto al Co.Re.Com. di Basilicata lamentando malfunzionamento della linea fissa e Adsl a far data da luglio 2017 ed ancora in corso al tempo di presentazione dell’istanza. Nella nota allegata all’istanza a firma dell’avv. [REDACTED], quest’ultimo specificava che il proprio studio legale era servito dalla medesima utenza telefonica del sig. [REDACTED] e che, pertanto, si rivolgeva al Co.re.com in doppia veste, cioè sia in proprio, che in nome e per conto del sig. [REDACTED].

Più precisamente, l’istante asseriva che l’utenza telefonica in questione fosse del tutto “irraggiungibile quanto a telefonate in entrata” poiché componendo il numero e inoltrando la chiamata si riceveva la risposta registrata “informazione gratuita, il numero chiamato è inesistente”, mentre per le telefonate in uscita la linea risultava “parzialmente disattiva/disabilitata”.

Pertanto, il sig. [REDACTED] segnalava al gestore il disservizio relativo alla propria utenza telefonica nelle seguenti date: 26/09/17, 30/09/17, 06/10/17, 18/10/17, 03/11/17, 18/11/17, 24/11/17, 14/02/18.

Affermava, inoltre, che nonostante la società Telecom S.p.A. avesse mandato dei tecnici specializzati per effettuare gli interventi del caso, il malfunzionamento permaneva.

Tanto che, in data 22/01/2018, l’avv. [REDACTED] in proprio ed in nome e per conto del sig. [REDACTED], inviava una pec di reclamo alla Telecom S.p.A. segnalando i disservizi inerenti la disattivazione/interruzione della linea telefonica e chiedendo un risarcimento danni, ma detta pec non veniva riscontrata dall’operatore.

L’utente, richiamando la normativa di settore, nonché del codice civile, evidenziava

l'inadempienza del gestore, a fronte della quale chiedeva di essere risarcito nella misura complessiva di € 9.000,00, oltre spese e compensi legali, di obbligare Telecom S.p.A. a ripristinare immediatamente il servizio e di assumere le decisioni amministrative conseguenti, in potere dell'organismo adito.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 14.05.18 dinanzi al funzionario Co.Re.Com. responsabile del procedimento veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti.

Successivamente, in data 19.07.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.Re.Com. di Basilicata.

Nella predetta istanza di definizione, l'utente ha riportato integralmente le proprie argomentazioni evidenziando che, solo successivamente alla presentazione dell'istanza al Co.Re.Com. (14.02.18), il servizio telefonico veniva ripristinato dal gestore. Ha, infine, riproposto con ampia motivazione in merito all'an e al quantum, le seguenti richieste:

- i) *il risarcimento integrale del danno patrimoniale e non patrimoniale precisando che "...si legga anche indennizzo là dove presente risarcimento..." nella misura complessiva di € 9.000,00, oltre spese e compensi legali per il procedimento stragiudiziale attivato;*
- ii) *di assumere le decisioni amministrative conseguenti in potere dell'organismo adito.*

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore TIM S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 12.10.18, con allegati il retro cartellino Guasto, le fatture Telecom e una missiva Telecom del 21/03/18 di riscontro al reclamo dell'utente. Nella predetta memoria difensiva, ha dichiarato che "da verifiche effettuate nel sistema *retro cartellino* in uso a Telecom Italia risulta che le segnalazioni di guasto presenti sono state tutte ripristinate nei tempi previsti dalla normativa vigente" e che all'art. 15 delle C.G.A. si prevede il ripristino della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione.

L'operatore ha evidenziato l'importanza della segnalazione del guasto al fine di far conoscere al gestore l'esistenza di un eventuale disservizio, consentendogli un tempestivo ripristino. In merito, ha richiamato precedenti pronunce dell'Autorità nelle quali si afferma di non poter accertare un'eventuale responsabilità del gestore, laddove non sia provato l'inoltro del reclamo.

Nel caso in esame, la TIM S.p.A. ha rilevato la mancanza di reclami scritti, nonché di altri elementi "atti a fondare la verosimiglianza del reclamo telefonico", affermando, altresì, che dai retro cartellini e dalle fatture telefoniche si evince la presenza di numerose telefonate in uscita a riprova dell'assenza di guasti indennizzabili e chiedendo, pertanto, il totale rigetto dell'istanza presentata dall'utente.

La parte istante ha fatto pervenire tempestivamente, in data 16/10/18,

controdeduzioni affermando che vi è la “libertà assoluta di forme per la presentazione della segnalazione del disservizio al gestore dell’utenza telefonica”, non essendovi necessità di forma scritta, e che gli interventi dei tecnici inviati dal gestore dimostrano l’esistenza del disservizio. Ha ancora una volta evidenziato di aver, in ogni caso, provveduto ad inviare un reclamo scritto via pec, in data 22/01/18, e che le telefonate in uscita erano tentativi di prova della funzionalità dell’utenza o di contatto del servizio clienti, proprio al fine di effettuare le segnalazioni.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo va precisato che, ex art. 2 delle linee guida (delibera n. 276/13/CONS), l’ambito soggettivo di applicabilità del Regolamento (delibera n. 173/04/CONS) riguarda le controversie tra utenti finali e operatori di comunicazioni elettroniche. Nella presente fattispecie l’utente finale è il solo sig. [REDACTED] quale intestatario dell’utenza telefonica residenziale e non anche l’avv. [REDACTED], seppur co-utilizzatore della medesima linea telefonica per il proprio Studio Legale.

Per quanto concerne poi l’ambito oggettivo di applicazione del Regolamento, come più volte ribadito dall’Autorità, nonché per espressa previsione dell’art. 19, sempre del Regolamento, la pronuncia di definizione amministrativa delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche è a contenuto vincolato poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l’operatore al rimborso di somme non dovute o alla liquidazione di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Pertanto, la richiesta *sub i)* dovrà intendersi esclusivamente come richiesta di indennizzo a fronte dell’inadempimento o inesatto adempimento del gestore.

Ai sensi dell’art. 1218 c.c., è l’operatore a dover fornire la prova del proprio adempimento, bastando all’utente la segnalazione del disservizio e la deduzione dell’esistenza del contratto fra le parti. Ne consegue che, nel caso in esame, l’utente abbia assolto l’onere della prova a proprio carico producendo il contratto telefonico e segnalando al gestore, sia per iscritto che telefonicamente, l’esistenza dei disservizi riscontrati.

In relazione alla posizione del gestore, quest’ultimo ha offerto in produzione il retro cartellino da cui si desume, a conferma di quanto asserito dall’utente, l’esatta corrispondenza tra le segnalazioni telefoniche effettuate e la presa in carico delle segnalazioni da parte del gestore con relativa indicazione della data di fine del disservizio.

Dalla documentazione agli atti si evince, altresì, che l’utenza in questione sia stata spesso volte oggetto di interruzione/malfunzionamento, richiedendo dal 26 settembre al 24 novembre 2017 (circa due mesi), ben sette interventi di riparazione ed un ultimo intervento il 14/02/18, in coincidenza con l’attivazione della procedura presso il Corecom, interventi dei quali l’operatore non ha fornito alcun ulteriore dettaglio o

delucidazioni tecniche in merito ad esempio all'impossibilità di effettuare chiamate in entrata, non consentendo, di fatto, di conoscere se il servizio telefonico fosse completamente interrotto o solo irregolare, ma limitandosi a produrre le fatture telefoniche con l'addebito dei costi per le chiamate in uscita.

In ogni caso, i vari interventi di riparazione effettuati anche attraverso la presenza di tecnici sul posto, mai negata dall'operatore, sono stati effettuati in tempi così ravvicinati da confermare l'inadempimento dell'operatore per non aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni.

L'Autorità ha stabilito i parametri minimi applicabili in caso di disservizi relativi a diverse fattispecie che si applicheranno laddove i parametri contrattuali stabiliti dai gestori siano inferiori nella misura unitaria a quelli del regolamento.

Di conseguenza, per il principio del *favor utentis*, si ritiene applicabile al caso in esame l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" che all'art. 5, comma 1, prevede nei casi di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione. Dal retro cartellino possono desumersi 8 giorni in cui è stato necessario l'intervento del gestore.

Viceversa, il lasso di tempo di 141 giorni trascorso tra la prima segnalazione dei disservizi da parte dell'utente il 26 settembre 2017 e l'ultima del 14 febbraio 2018 può farsi ricadere nella fattispecie di cui al n. 2 del predetto regolamento indennizzi che contempla l'ipotesi di irregolare o discontinua erogazione del servizio, prevedendo un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento.

L'anzidetto contenuto vincolato della pronuncia di definizione rende inaccoglibile la domanda *sub ii)*

Si ritiene opportuno in questa sede ricordare, principalmente a parte istante, il principio di sinteticità degli atti a cui deve ispirarsi la procedura ai sensi dell'art. 16 comma 2 bis del Regolamento "*evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato*".

Tale principio assolve anche all'onere di operare una chiara distinzione tra la definizione in via amministrativa della controversia e quella giudiziale, laddove operano regole e principi processuali propri.

Infine, seppur non richiesta specificamente dall'istante la corresponsione di indennizzo per mancata risposta ai reclami, quest'ultima è stata oggetto di valutazione in questa sede con riferimento allo svolgimento dei fatti riportati dalle parti. Più precisamente, parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo via pec del 22/01/18, ma non ha contestato di aver ricevuto la missiva di risposta del 21/03/18

prodotta dall'operatore, anzi ne ha richiamato il contenuto nella propria memoria difensiva del 16/10/18. Da ciò deriva l'impossibilità di riconoscere all'utente l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Sulle spese del procedimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, tenuto conto del principio di sinteticità degli atti, nonché della soccombenza, si ritiene equo compensare le spese tra le parti.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste di cui all'istanza GU14 avanzata in data 19/07/2018, prot. n. 6513/C dall'utente [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo totale di € 372,50, riveniente dalla somma di euro 40,00 (€ 5,00 x 8 giorni), a titolo di indennizzo ex art. 5 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, e di euro 332,50 (€ 2,50 x 133 giorni di funzionamento irregolare ottenuti sottraendo ai 141 giorni complessivi gli 8 giorni di interruzione totale) a titolo di indennizzo ex art. 5 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS.

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.

IL DIRIGENTE
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

