



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

Deliberazione n.14/2019

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
C/ POSTE MOBILE S.P.A.

L'anno duemiladiciannove, il giorno 28 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	

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

L'istante lamentava l'assenza di linea sulla propria utenza mobile [REDACTED] il giorno 01.01.2018 nonché dal 28.01.2018 al 02.02.2018. Riferiva di aver segnalato più volte il disservizio sia per iscritto che telefonicamente senza tuttavia risolvere il problema. Per tali motivi, mediante l'intervento del Corecom, chiedeva: a) un risarcimento di € 250,00 per i disagi subiti a causa dei disservizi lamentati.

2. La posizione dell'Operatore

La società convenuta, nella propria memoria difensiva, riferiva quanto segue:

- riceveva dalla parte istante una prima segnalazione di disservizio sulla rete in data 05/12/2017, risolta tempestivamente perché la ricontattava nella stessa giornata e risolveva il problema, tanto che l'utente stesso gliene dava conferma;
- ulteriori contatti da parte dell'istante si registravano in data 11/12/2017 per un presunto disservizio relativo all'invio ed alla ricezione delle chiamate senza però fornire ulteriori dettagli che potessero consentire di comprendere meglio la problematica, nonché in data 16/12/2017 per problemi con la connessione Wi-fi che, tuttavia, non potevano essere risolti per cause non imputabili alla società;
- nessun'altra segnalazione seguiva a quella del 16/12/2017 sino al 21/03/2017, data in cui la Sim veniva disattivata per passaggio ad altro operatore.

Per quanto sopra esposto, la compagnia convenuta concludeva per il rigetto delle richieste di indennizzo formulate in questa sede e, in ogni caso, al solo fine di mostrare massima attenzione alle esigenze della clientela, e senza comunque voler riconoscere le pretese avanzate dalla parte istante, manifestava la propria disponibilità a versare la somma di € 20,00, a tacitazione di ogni pretesa, ma l'offerta, non ritenuta congrua, veniva rigettata.

3. Motivazione della decisione

La problematica per cui è lite risulta relativa ad una discontinua erogazione del servizio di telefonia mobile circoscritta ad un episodio occasionale, che si sarebbe

verificato in data 05/12/2017, nonché nel periodo di tempo compreso tra il 28.01.2018 e il 02.02.2018.

Il lamentato disservizio non viene smentito dalla compagnia telefonica la quale, anzi, riferisce che in data 05.12.2017 veniva risolto nello stesso giorno in cui veniva segnalato, (e su quanto riferito non è giunta alcuna controdeduzione dalla parte istante); ulteriori contatti da parte dell'istante si registravano in data 11/12/2017 per un presunto disservizio relativo all'invio ed alla ricezione delle chiamate senza però fornire ulteriori dettagli che potessero consentire di comprendere meglio la problematica, nonché in data 16/12/2017 per problemi con la connessione Wi-fi che, tuttavia, non potevano essere risolti per cause non imputabili alla società.

Riguardo a tali ultimi episodi, va detto che le circostanze riferite nella memoria di parte convenuta, alquanto generiche e vaghe, di per sé non possono dirsi sufficientemente idonee a provare che l'operatore abbia agito conformemente al principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità, in tema di onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni (si veda Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo 20 gennaio 2010 n. 936).

In particolare, secondo il predetto principio, "il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 codice civile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle Condizioni generali di contratto o dalla Carta dei servizi". Nello specifico, spettava all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere i disservizi lamentati.

Al contrario, l'operatore si è limitato ad allegare un estratto del dettaglio del traffico relativo al periodo compreso tra **giugno-luglio e agosto 2017** che tuttavia nulla ha a che vedere con il periodo interessato dal malfunzionamento (**dicembre 2017/inizi di febbraio 2018**), quindi non ha alcuna valenza probatoria, e né ha provato la sussistenza di eventuali cause di esclusione della propria responsabilità, (ma si è limitato ad un vago e generico richiamo nella propria memoria difensiva).

Ciò detto, deve ritenersi che la condotta di Poste Mobile non sia stata conforme al sopra richiamato principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP e

che, pertanto, sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per il malfunzionamento dell'utenza *de quibus*, che andrà indennizzato secondo il parametro economico previsto dal 2° comma dell'art. 5 dell'All. A della Delibera 73/11/Cons.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento, essendo pacifico che il disservizio segnalato in data 5.12.2017 è stato risolto in pari data, l'indennizzo andrà calcolato dal 16.12.2017, data in cui è pervenuta ulteriore segnalazione all'operatore, e sarà applicabile all'intero periodo intercorrente tra la segnalazione stessa e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio, conformemente a quanto previsto dal comma 3 dello stesso articolo sopra citato; nel caso di specie, il servizio non è stato mai ripristinato; anzi, il 21.03.2018 lo stesso operatore riferisce che la Sim veniva disattivata per passaggio ad altro operatore. Quindi l'indennizzo da liquidare sarà pari ad € 237,50 (€ 2,50 x 95 giorni di malfunzionamento).

Infine, si ritiene equo riconoscere le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, anche se non espressamente richieste, nella misura di € 50,00 attesa anche la volontà conciliativa dimostrata dall'operatore nelle more del procedimento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento delle richieste di cui al formulario GU14 presentato in data 24 aprile 2018, prot. n. 3891/C, dall'utente [REDACTED] nei confronti di Poste Mobile S.p.A..

Delibera

La Società Poste Mobile S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 237,50**, per malfunzionamento del servizio;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di **euro 50,00** (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/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

