



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

Deliberazione n.43/2018

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

L'anno duemiladiciotto, il giorno 28 del mese di maggio 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. 43 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 9353/C del 3 ottobre 2016)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 28/5/2018;

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 l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 3 ottobre 2016, prot. n. 9353/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

L'istante lamenta discontinuità della linea telefonica e dell'ADSL a causa di un cavo di rame rattoppato in più punti che in occasione di maltempo determinava continui rallentamenti e/o interruzioni. Asserisce che tale disservizio perdurava da due anni, con maggiore intensità durante il periodo invernale, causando danni all'attività di B&B di cui l'istante è titolare, soprattutto con riferimento alla difficoltà per i suoi clienti di accedere al sito e di effettuare le prenotazioni, oltre che di utilizzare la connessione in *wifi* durante il soggiorno presso la struttura.

In data 12 aprile 2016, la Sig.ra [REDACTED] presentava istanza di conciliazione a seguito della quale veniva convocata per l'udienza del 20.09.2016; la procedura tuttavia si concludeva con un verbale di mancato accordo; la stessa depositava istanza di definizione ex art. 14 del Regolamento in data 3 ottobre 2016 e faceva pervenire memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento insistendo nelle rispettive richieste.

In base a tali premesse, la Sig.ra [REDACTED] ha richiesto:

- i) Ripristino della ordinaria funzionalità della linea telefonica e dell'ADSL mediante la sostituzione del cavo in rame danneggiato;
- ii) Miglioramento dell'isolamento elettrico della linea;
- iii) Indennizzo complessivo per i disagi subiti, oltre al rimborso delle spese di procedura e salvo il maggior danno;

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tim Spa depositava memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento. Nelle predette memorie, lo stesso, sia pure in maniera lacunosa ed approssimativa, evidenziava che nessun formale reclamo era stato inviato dall'istante e pertanto non era stato messo in condizione di effettuare un tempestivo ripristino del disservizio. Pertanto non era possibile addebitargli alcun inadempimento.

3. Motivazione della decisione

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

La società Telecom Italia Spa si è limitata a depositare la stampa a video delle segnalazioni aperte a seguito dei contatti con il servizio clienti; tale documentazione di per sé non è idonea a provare di non aver potuto adempiere l'obbligazione o di non aver potuto eseguire esattamente nel tempo la prestazione dovuta, per causa ad essa non imputabile, così come disciplinato dal codice civile.

Al riguardo, esiste giurisprudenza di merito della Cassazione la quale ha stabilito che nell'ambito di un rapporto contrattuale scaturente da un negozio di somministrazione - quale quello del servizio telefonico - incombe sul gestore, convenuto per il risarcimento del danno, l'onere di provare che il mancato adempimento della propria prestazione, così come lamentato dall'utente somministrato, sia dipeso da una delle cause di giustificazione previste nelle clausole contrattuali.

Inoltre, nulla ha dedotto in merito alla doverosa diligenza dalla stessa adoperata anche in termini di trasparenza informativa nei confronti dell'istante, quanto all'esito di un eventuale intervento ripartivo.

L'istante, dal canto suo, nelle controdeduzioni inviate a mezzo pec in data 3 marzo 2017, ha affermato che i vari tecnici che si sono alternati negli interventi di manutenzione, hanno più volte riferito che la causa del disservizio lamentato era dovuta alla vetustà dell'ultimo tratto di cavo in rame e allo scarso isolamento sulle giunzioni presenti sulla linea medesima. Riferivano inoltre che sarebbe stato necessario sostituire il cavo in rame almeno nell'ultimo tratto di linea fino all'utenza. Tuttavia, in merito, il Gestore non ha dedotto alcunché, né ha fornito prova contraria.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che le richieste di cui ai punti i) e ii) non sono ammissibili perché non possono costituire oggetto di pronuncia da parte del Corecom;

Quanto alla richiesta di cui al punto iii), in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio di fonia e dell'ADSL, lamentato dall'istante, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della Telecom ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base alle condizioni di cui all'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n.11/73/CONS; in particolare modo, deve farsi riferimento al periodo compreso tra il mese di settembre del 2015 (per la precisione il 7 settembre, data in cui viene effettuata la prima segnalazione al call center, come risulta dalla schermata a video su retro cartellino prodotta dalla TIM) sino alla data di deposito del formulario UG (12 aprile 2016) per il numero di 218 giorni per un importo pari ad € 5,00 (trattandosi di utenza business) per ogni giorno di malfunzionamento. Ne consegue, pertanto, che Telecom Italia Spa deve ritenersi inadempiente nei confronti dell'attrice, con conseguente condanna al pagamento in favore di quest'ultima della somma di Euro 1.090,00 pari all'importo di euro 5,00 per 218 giorni di malfunzionamento (dal 7 settembre 2015 al 12.04.2016), oltre interessi legali dalla domanda sino al soddisfo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore

della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 3 ottobre 2016, prot. n.8696/C, dal Sig.ra [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 1.090,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica e dell'ADSL, oltre interessi legali dalla domanda sino al soddisfo;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

