



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

**Deliberazione n. 45/2016**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA LABATTAGLIA  
XXXXXXXXX E TIM ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 30 del mese di giugno 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	<b>X</b>	
2.	CORRARO Armando Nicola	Componente	<b>X</b>	
3.	LAGUARDIA Gianluigi	Componente	<b>X</b>	
4.	RAPOLLA Morena	Componente	<b>X</b>	
5.	STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	<b>X</b>	

**DELIBERA N.45/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LABATTAGLIA XXXXXXXXX C/ TIM ITALIA SPA  
(GU14 n. 5663/C del 20/05/2015)**

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

NELLA riunione del 30/06/2016;

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 La Battaglia Xxxxxxxx presentata in data 20/05/2015, prot. n.5663 /C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

### **1. La posizione dell'istante.**

Il sig. La Battaglia, intestatario dell'utenza telefonica n. 0835.973426, lamenta il mancato funzionamento del servizio Adsl fornito dall'operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito, "Telecom Italia") e chiede, oltre al rimborso degli importi pagati a tale titolo, la liquidazione del corrispondente indennizzo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha rappresentato quanto segue:

il sig. La Battaglia, titolare dell'utenza n. xxxxxxxxx, riferisce di essere stato cliente di Telecom Italia dal mese di febbraio 2013 sino al mese di settembre 2014 con un contratto per servizi voce e Adsl.

L'istante lamenta che *"l'adsl sin dall'inizio non ha mai funzionato"* e che, nonostante le numerose segnalazioni al servizio clienti 187, Telecom Italia non ha mai risolto il problema, senza neppure inviare un tecnico sul posto. Nel frattempo, l'istante pagava regolarmente le fatture ma, *"esasperato da questo mancato funzionamento dell'Adsl"*, nel mese di settembre 2014 recedeva dal contratto.

In data 15 maggio 2015 il sig. La Battaglia esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia il sig. La Battaglia ha chiesto:

- 1) *"che venga restituito al ricorrente l'importo dell'adsl ingiustamente pagato"*;
- 2) *"un indennizzo di € 3.035,00 così suddiviso: dal 01.02.2013 al 31.12.2013 totale giorni 334 x € 5,00 (importo dovuto per mancato funzionamento) TOTALE € 1.670,00 Dal 01.01.2014 al 31.08.2014 totale giorni 273 x € 5,00 TOTALE € 1.365,00"*.

Successivamente, con memoria difensiva del 19 ottobre 2015 la parte istante, ribadite le proprie ragioni, ha chiesto l'accoglimento delle seguenti conclusioni:

- 1) *"accertare e dichiarare Telecom Italia (...) responsabile del mancato"*

*funzionamento dell'adsl sulla linea telefonica n. 0835 973426 dal 01.02.2013 al 31.09.2014”;*

- 2) *“condannare Telecom Italia (...) alla restituzione degli importi ingiustamente pagati dal ricorrente dal 01.02.2013 al 31.09.2014”;*
- 3) *“condannare Telecom Italia (...) al risarcimento a titolo di indennizzo, in favore del ricorrente, di tutti i danni patrimoniali e non dallo stesso subiti e subendi, dal 01.02.2013 al 31.09.2014 per il mancato funzionamento dell'adsl sulla linea telefonica n. 0835 973426 per un importo pari ad € 3.035,00 ...”;*
- 4) *“condannare Telecom Italia (...) al pagamento di tutte le spese del presente procedimento”.*

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Telecom Italia, con memoria difensiva del 30 ottobre 2015, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in via preliminare, che la linea telefonica in questione era rientrata in Telecom Italia dal 7 gennaio 2014, motivo per cui *“eventuali disservizi subiti dall'utenza in oggetto precedentemente a tale data non possono essere imputati alla società convenuta”*; nel merito, ha evidenziato che *“non risultano pervenuti alla società convenuta reclami inerenti il mal funzionamento della linea adsl nel periodo di gestione della stessa da parte della Telecom Italia”*, tanto che nel relativo *“retrocartellino”* non erano presenti segnalazioni di guasto; ha eccepito, pertanto, che in mancanza di reclami nel periodo 7 gennaio 2014 – 26 settembre 2014 (data di cessazione dell'utenza), l'operatore non poteva essere responsabile per eventuali malfunzionamenti della linea *de qua*, non essendo stato messo neppure in condizione di provvedere alla loro verifica e risoluzione.

Sulla base di quanto sopra, Telecom Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione.**

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

Con riguardo al tenore letterale delle conclusioni rassegnate da parte istante nella propria memoria difensiva *sub 3)*, va preliminarmente rilevata l'inammissibilità, in questa sede, di ogni eventuale domanda di carattere risarcitorio.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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*”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio.

Tale domanda, pertanto, deve essere interpretata, in questa sede, quale richiesta di indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in capo all’operatore convenuto.

Nel merito, la doglianza relativa al mancato funzionamento del servizio Adsl non appare meritevole di accoglimento.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l’utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l’operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l’utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l’operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell’art. 1218 del codice civile.

Nel caso di specie, l’istante lamenta che il servizio Adsl fornito da Telecom Italia non avrebbe “*mai funzionato*” per tutto il periodo di vigenza contrattuale, compreso tra il febbraio 2013 e il settembre 2014, tanto da indurre l’istante – “*esasperato*” dopo “*numerose segnalazioni*” al servizio clienti 187 rimaste senza esito – a recedere dal contratto in questione.

Al riguardo, Telecom Italia ha eccepito preliminarmente che l’utenza del sig. La Battaglia è rientrata nella propria rete a partire dal 7 gennaio 2014 e che, pertanto, eventuali disservizi subiti dalla linea in questione precedentemente a tale data non possono essere imputati alla società convenuta, visto che non gestiva l’utenza. Tali circostanze, documentate dal conto Telecom Italia 2/2014, in atti (v. allegato alla memoria Telecom Italia del 30 ottobre 2015), non sono state contestate dalla parte istante che, nella propria memoria di replica, non ha preso alcuna posizione sul punto, confermando sostanzialmente la ricostruzione dell’operatore. Deve quindi dichiararsi il difetto di legittimazione passiva del gestore convenuto per tutto il periodo antecedente il

7 gennaio 2014.

Con riferimento, invece, al periodo compreso tra il 7 gennaio 2014 e il 26 settembre 2014, Telecom Italia ha eccepito che l'istante non ha effettuato nessuna segnalazione circa il mancato funzionamento della linea Adsl, precisando, in particolare, che dal "retrocartellino" – strumento istituito per "tracciare" tutte le vicende relative all'utenza telefonica, in ossequio ai principi dettati dall'Agcom – non risulta nessuna segnalazione di guasto per l'utenza in questione.

In effetti, agli atti del procedimento non risulta nessun reclamo con il quale l'istante, nel pur lungo periodo di tempo interessato dal lamentato disservizio, abbia contestato formalmente il mancato funzionamento del servizio Adsl, chiedendone il ripristino. Si rileva, altresì, che l'unico documento prodotto dalla parte istante, consistente nella lettera di recesso inviata a Telecom Italia l'8 settembre 2014, non contiene il benché minimo riferimento ad eventuali guasti o precedenti segnalazioni circa il mancato funzionamento del servizio Adsl: circostanza, questa, che appare oggettivamente incompatibile con l'esistenza di un disservizio che parte istante lamenta essersi protratto addirittura dal mese di febbraio 2013 (periodo in cui, peraltro, l'utenza non era neppure gestita da Telecom Italia). Deve quindi ritenersi che l'operatore Telecom Italia, nel caso di specie, non è stato messo in grado di accertare l'eventuale disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad esso la responsabilità di eventuali malfunzionamenti.

Tali principi sono stati più volte affermati dalla giurisprudenza dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Per quanto sopra, le domande di rimborso e di indennizzo per mancato funzionamento del servizio Adsl devono essere rigettate.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza, spese compensate.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

### **Delibera**

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. XXXXXXXX La Battaglia nei confronti della

società Tim Italia S.p.A., con compensazione delle spese di procedura.

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