CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA

UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE

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

Deliberazione n. 48/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA VICINO XXXXXXX 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	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.48/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VICINO XXXXXXX C/ TIM ITALIA SPA

(GU14 n. 5735/C del 21/05/2015)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del30/06/2016;

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 Vicino Xxxxxx presentata in data 21/05/2015 Prot. n. 5735/C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

Il sig. Xxxxxxx Vicino, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxxxxxx, lamenta l'interruzione del servizio conseguente ad un taglio dei cavi di rete.

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

in data 9 ottobre 2014, in seguito al "*taglio dei cavi da parte di un vicino*", il servizio telefonico attivo sull'utenza del sig. Vicino si interrompeva. Il sig. Vicino sollecitava, quindi, più volte la società Telecom Italia affinché intervenisse per provvedere al "*riallaccio*" della linea telefonica, inviando a tal fine, tramite Adiconsum, la lettera raccomandata del 4 novembre 2014.

In data 15 maggio 2015 il sig. Vicino 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. Vicino ha chiesto un "*indennizzo per notevole disagio subito*".

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, con memoria difensiva del 27 ottobre 2015, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in particolare, quanto segue: che l'utenza intestata al sig. Vicino era migrata ad altro operatore telefonico in data 10 luglio 2014 e che, pertanto, "*a partire da tale data l'utenza in questione veniva gestita direttamente da altro OLO (nel caso de quo Vodafone spa)*", "*unico responsabile del rapporto con il Sig. Vicino Xxxxxxx*"; che, di conseguenza, l'istante, "*per il ripristino del servizio telefonico avrebbe dovuto contattare esclusivamente l'operatore telefonico il quale gestisce la propria utenza telefonica, e non la società convenuta, la quale è estranea al rapporto contrattuale*"; che l'istante aveva inoltrato erroneamente dei reclami tramite il servizio *web* 187 e che gli era stato risposto di rivolgersi al proprio operatore telefonico, non essendo la linea gestita da Telecom Italia.

Sulla base di quanto sopra, Telecom Italia, eccepita la propria carenza di legittimazione passiva, ha concluso per il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che l'istante non ha presentato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve anzitutto 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 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, dagli atti del procedimento emerge che l'utenza telefonica n. xxxxxxx, intestata al sig. Xxxxxx Vicino, è stata cessata da Telecom Italia in data 10 luglio 2014 per passaggio ad altro operatore telefonico. Tale circostanza non è stata contestata dall'istante che, nel presente procedimento, non ha fornito alcuna prova dell'eventuale rapporto contrattuale in essere con Telecom Italia all'epoca del lamentato disservizio.

Dalla data suddetta, pertanto, l'utenza in questione è passata in gestione al nuovo operatore telefonico che, in virtù degli obblighi contrattuali e normativi sopra richiamati, era tenuto a garantire il corretto funzionamento del servizio fornito al sig. Vicino. Ed infatti, come correttamente eccepito da Telecom Italia, il sig. Vicino avrebbe dovuto contattare direttamente il proprio gestore telefonico – "*unico responsabile del rapporto con il Sig. Vicino*" – il quale avrebbe poi girato la richiesta di intervento, se necessario, a Telecom Italia.

In tale contesto, stante l'assenza di qualsivoglia rapporto contrattuale tra l'istante e l'operatore convenuto alla data del 9 ottobre 2014, non appare imputabile a Telecom Italia alcuna responsabilità in relazione ai fatti per cui si procede, essendo invece evidente la carenza di legittimazione passiva dell'operatore medesimo.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

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. Xxxxxxx Vicino 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