

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 77 del 07-12-2018

**Oggetto: Definizione della controversia
S.p.a.)**

c/ Tim S.p.a. (già Telecom Italia

L'anno 2018 addì 7 del mese di dicembre, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Saracino Lorena	Presidente	X	
Di Chio Francesco	Vice presidente	X	
Blasi Felice	Vice presidente	X	
Cirillo Marigea	Componente	X	
Pinto Elena	Componente	X	

IL COMITATO

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il Decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 45 del 6 novembre 2018 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di dirigente *ad interim* del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” alla Dott.ssa Angelica Brandi;

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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

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”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/Cons;

VISTA la Delibera n. 347/18/Cons, del 18 luglio 2018, recante “Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/Cons”, e in particolare l’art. 10, comma 1, lett. a), punto 1).



2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/Cons;

VISTA l'istanza presentata dall'utente Sig. _____ ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di utenza fissa residenziale, lamenta la mancata funzionalità dei servizi di fonia e adsl, l'indebita fatturazione e l'omesso riscontro ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- Sin dall'attivazione del contratto da parte di Telecom (6/12/2014), i servizi non risultavano funzionanti;
- Nonostante i diversi reclami, le problematiche restavano irrisolte;
- Nel marzo 2015 l'utente, ormai esasperato, inviava comunicazione di recesso dal contratto, ma Telecom offre nuova proposta contrattuale a condizioni migliorative dallo stesso accetta, previa revoca della disdetta;
- Persistendo comunque il disservizio, avviava tentativo di conciliazione che si concludeva con verbale di mancato accordo n. 945/2016.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I. Annullamento delle fatture emesse e di prossima emissione, ritiro della pratica dalla società di recupero del credito;
- II. Indennizzi per malfunzionamento servizi fonia e adsl;
- III. Rimborso delle spese di procedura, anche conciliativa.
- IV. Indennizzi per le situazioni segnalate, ivi incluso per il mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, Tim S.p.a. (d'ora innanzi denominata "Tim") ha evidenziato l'esistenza di un'unica segnalazione di guasto datata 15/02/2015, ripristinato il successivo 27 febbraio.

A seguito della suddetta segnalazione, infatti, eseguiva due interventi tecnici presso la sede dell'utente, consistenti nella sostituzione del raccordo telefonico; in un primo intervento tale sostituzione non si era resa possibile in quanto la tubatura di competenza del cliente risultava ostruita.

Pertanto, risultando il ritardo non imputabile a fatto di Telecom, ai sensi dell'art. 15 delle C.G.A., alcun indennizzo risultava spettante all'utente.

Né risultano altre segnalazioni, indispensabili al fine della soluzione di eventuali ulteriori disservizi.

Infine, sull'utenza era presente una morosità pari ad € 427,07, scaturita dal mancato pagamento dei conti telefonici, dal bimestre 2/14 al 6/15.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito indicate.

Va rigettata la richiesta *sub* I) in quanto generica, non determinata neppure nel suo ammontare, né corredata da idonea documentazione, comprovante la contestazione delle voci fatturate.

Non sono presenti agli atti reclami in ordine agli importi contabilizzati dall'Operatore e ritenuti non dovuti.

Del resto, dalla memoria difensiva dell'Operatore si evince che la morosità attiene alle fatture emesse in un periodo diverso da quello oggetto di contestazione (dal bimestre 2/2014 sino al bimestre 6/2015).



Si rammenta che è onere dell'utente formulare idonea contestazione nei termini contrattuali; solo in tal caso la fattura perde il suo valore probatorio: "la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione" (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

Uguualmente, non possono trovare accoglimento le domande *sub II*) e *IV*), atteso che dagli atti è emerso che, a seguito di segnalazioni formalizzate dall'utente in data 3/02/2015 e 12/02/2015, Tim si attivava attraverso due interventi tecnici presso l'abitazione del cliente – il primo non andato a buon fine per tubatura ostruita – come da scheda guasto del 16/02/2015 in atti.

Di tale circostanza veniva edotto l'utente, anche attraverso le note del 12/02/2015 e del 23/02/2015, trasmesse in riscontro ai reclami del Sig. _____, depositate in atti.

Né risultano reclami successivi volti a contestare il malfunzionamento, ovvero istanza *ex art.* 5 del Regolamento, diretta all'emissione di provvedimento temporaneo di ripristino del servizio, ma solo una disdetta contrattuale datata 3/03/2015, che l'istante dichiara di aver successivamente revocato.

Ne deriva che, in assenza di ulteriori segnalazioni, e avendo l'Operatore adeguatamente provato che il ritardo nella risoluzione delle problematiche lamentate è stato determinato da cause ad esso non imputabili, nonché di essersi adoperato per il ripristino della linea anche informando il cliente, nessuna responsabilità contrattuale *ex art.* 1218 c.c., può essere ascritta a Tim nella vicenda in esame.

Infine, con riferimento alla richiesta *sub III*), visti i Regolamenti di cui alle delibere Agcom 173/07/Cons e 529/09/Cons, stante il rigetto integrale della domanda, nulla si liquida a titolo di rimborso delle spese di procedura.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Il rigetto delle domande formulate da parte istante.

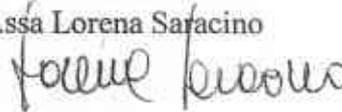
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Dirigente *ad interim*
Dott.ssa Angelica Brandi



La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino



Il Direttore
Dott. Francesco Fabio Plantamura



La presente copia composta
di n° 3 (17c) pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio.

A.P.

Assistenza amministrativa e segreteria
Raffaele D'Ambrosio

