DELIBERA n. 134/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PARAGGIO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1049/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 novembre 2015;

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 della sig.ra Paraggio, dell'8 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Paraggio, intestataria dell'utenza telefonica n. 0828342xxx, ha contestato l'irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL a decorrere dal mese di novembre 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito dell'attivazione del piano tariffario Tim Smart avvenuta nel mese di novembre 2014, riscontrava, oltre all'addebito dell'importo di euro 39,00 imputato nella prima fattura a titolo di costo di attivazione, non previsto contrattualmente, il funzionamento "ad intermittenza" del servizio ADSL, interessato da ripetute cadute di connessione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL per la durata di sette mesi a decorrere dal mese di novembre 2014;

ii. il rimborso parziale degli importi fatturati, a fronte della fornitura di un servizio irregolare;

iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 10 settembre 2015, che: "*dalle verifiche effettuate sui sistemi commerciali/tecnici risulta che in data 20 novembre 2014 è stato attivato il servizio ADSL con opzione Smart ed in pari data è stata richiesta la variazione del profilo ADSL da Internet Senza Limiti a Smart. Il costo di attivazione dell'opzione Smart per i clienti Telecom era pari ad euro 39,00. Pertanto, il costo di attivazione presente sul conto di dicembre 2014, è corretto. Nel periodo 20 novembre 2014 - 30 agosto 2015, nel retrocartellino allegato agli atti, non sono presenti segnalazioni di disservizio da parte del cliente. Analizzando il traffico dati, dal sistema, non si evincono particolari anomalie di traffico in quanto lo stesso risulta presente costantemente. Per quanto concerne eventuali problematiche legate alla velocità di connessione, il cliente non ha mai inviato il certificato Ne.Me.Sys, la documentazione relativa dell'avvenuta effettuazione della misurazione della velocità di connessione e nei sistemi non sono presenti segnalazioni di disservizio. La situazione amministrativa del cliente presenta una morosità pari ad euro 220,20 a seguito del mancato pagamento dei conti emessi nei medi di giugno, luglio ed agosto 2015. Le richieste di liquidazione di indennizzi e di rimborso parziale degli importi fatturati risultano infondate, in assenza di segnalazioni di disservizio*".

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 12 marzo 2015.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio verificatosi a decorrere dal mese di novembre 2014, come asserito dall'associazione Codici - Centro per i diritti del cittadino con sede in Battipaglia per conto della parte istante, ma da quest'ultima mai segnalato. Sul punto, si deve rilevare che la doglianza mossa dall'istante presso il negozio TIM sito all'interno del Centro Maximal di Pontecagnano (SA), meramente asserita dalla predetta Associazione, ma non comprovata da apposita documentazione, non può ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta del rappresentante della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR).

In effetti, 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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Pertanto, le richieste dell'istante di cui ai punti *i)*, e *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e di restituzione parziale degli importi fatturati a titolo di canone, non possono ritenersi accoglibili.

Per quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Paraggio, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 5 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci