



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 99/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FONTANELLA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 858/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 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. 32/14/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 Fontanella, dell’11 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Fontanella, intestataria dell'utenza telefonica n. 0818188xxx, ha contestato il malfunzionamento che ha interessato il servizio Alice Casa per tutto il corso dell'anno 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito dell'attivazione del servizio Alice Casa, riscontrava ripetute interruzioni del servizio telefonico e del servizio ADSL.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per le sospensioni del servizio telefonico e del servizio ADSL avvenute nell'anno 2014;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'8 aprile 2015;

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 6 luglio 2015, che: *“dalle verifiche effettuate sui sistemi commerciali/tecnici non sono presenti reclami scritti e/o telefonici; il fax allegato dalla cliente all'istanza e per il quale si chiede indennizzo per mancato riscontro, è privo di date e comunque non risulta presente nei nostri sistemi. Sul retrocartellino, analizzando dal giorno 1 gennaio 2014 al giorno 1 luglio 2015, è presente un'unica segnalazione di guasto ADSL Voip aperta in data 7 marzo 2015 e chiusa entro SLA in data 9 marzo 2015. Analizzando i conti dal n. 1/14 al n. 3/15, il numero delle chiamate effettuate nei singoli bimestri è sempre esiguo. La posizione amministrativa del cliente è regolare. Pertanto, si chiede di accertare e riconoscere l'infondatezza di tutte le richieste formulate dalla parte istante”*.

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, si evince un'unica segnalazione di guasto Voce - ADSL inviata dall'istante in data 7 marzo 2015, con fine disservizio in pari data e chiusura del *trouble ticket* in data 9 marzo 2015, quindi entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

A parte detta segnalazione, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta di chiarimenti dell'8 aprile 2015 inoltrata a mezzo fax dal rappresentante dell'istante, appena un mese prima del deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 6 maggio 2015.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato genericamente dall'istante per tutto il corso dell'anno 2014, anche se non temporalmente circostanziato.

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. Peraltro, si deve evidenziare anche la discrepanza tra la *causa petendi* ed il *petitum* riportati nell'istanza introduttiva del presente procedimento: invero, sebbene il rappresentante dell'istante contesti il protrarsi del disservizio per tutto l'anno 2014, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo viene perorata dallo stesso a far data dal reclamo scritto dell'8 aprile 2015.

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 allorché 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, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per le sospensioni del servizio telefonico e del servizio ADSL, non può ritenersi accoglibile.

Parimenti, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'8 aprile 2014, in quanto la predetta nota, redatta dalla società *Erre Service di Raffaele Conte*, per conto dell'istante, si sostanzia in una generica richiesta di chiarimenti e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, *lett. d*), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Fontanella, 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.

Napoli, 10 settembre 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