Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 2 del 6 febbraio 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX XXXXXXXXX /Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu)**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

DELIBERAZIONE
n. 2 del 6 febbraio 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 75 del 24 gennaio 2013 con cui la Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu) (di seguito, per brevità, TeleTu) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 25 gennaio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 22 luglio 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 9 settembre 2013;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu) ;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestataria dell'utenza di telefonia fissa di tipo residenziale n. XXXX XXXXXX, lamenta l'interruzione parziale del servizio ADSL nel periodo 30 maggio – 28 agosto 2012.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

- nel mese di maggio 2012, a detta dell'istante, il servizio ADSL presentava malfunzionamenti per mancanza di connessione parziale che si protraevano per un "periodo di almeno 90 giorni";

- nonostante ripetute segnalazioni al *Call Center* dell'operatore, il disservizio continuava a perdurare;

- a causa di ciò, la Sig.ra XXXXXXXXX a fine luglio decideva di "passare a nuovo operatore";

- la migrazione peraltro si realizzava, a detta dell'istante, "dopo 48 giorni" (presumibilmente, a partire dalla fine di luglio), in quanto, sulla base di quanto riferito dal nuovo operatore, Teletu non avrebbe rilasciato la linea.

In data 12 dicembre 2012, la parte istante esperiva, nei confronti della società TeleTu, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso stante la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra XXXXXXXXX ha richiesto:

1) l'"annullamento di ogni fattura emessa o da emettere" relativa al periodo del malfunzionamento del servizio ADSL;
2) la "comunicazione alle eventuali società di recupero crediti che nulla ho da dare";
3) il "rimborso a titolo conciliativo per 90 giorni di servizio parziale e 48 giorni di ritardo portabilità".

In data 25 febbraio 2013, la società TeleTu ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del "Regolamento", una propria memoria difensiva con la quale, nel rigettare le richieste dell'istante, ha rilevato di aver agito "nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto".

In data 6 marzo 2013, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2, del "Regolamento", la società TeleTu ha fatto pervenire una propria nota integrativa ulteriore con la quale, relativamente al lamentato malfunzionamento del servizio ADSL, ha precisato che l'istante "non ha mai segnalato tale problematica al Servizio Clienti"; inoltre ha negato ogni responsabilità in ordine alla migrazione dell'utenza *de qua* , affermando, viceversa, che eventuali responsabilità avrebbero dovute essere

imputate all'*OLO Recipient*. Infine ha specificato che l'istante ha un insoluto pari all'importo di euro 218,73.

L'istante, in data 21 marzo 2013, ha inviato una propria nota di replica che, essendo pervenuta oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento, è irricevibile.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare, per quanto concerne parte della domanda di cui al punto 3) delle richieste contenute in istanza, ovvero "il rimborso a titolo conciliativo (…) per 48 giorni di ritardo portabilità", si rileva che la stessa non risulta determinata; infatti la descrizione dei fatti è estremamente concisa e confusa e come tale del tutto insufficiente per una adeguata comprensione in ordine ad una questione di ritardo nella migrazione.

Pertanto, a fronte di tale indeterminatezza, non è possibile per questa Autorità effettuare alcuna disamina in merito; la domanda *de qua* risulta, pertanto, inammissibile.

Nel merito, per quanto concerne i malfunzionamenti asseritamente intercorsi sul servizio ADSL:

in via generale, si deve richiamare il fatto che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (Delibera Agcom n. 179/03/CSP art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e che, in caso di disservizio, essi devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Infatti, 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 così come previsto dagli artt. 1175 e 1227 c.c. in tema di comportamento secondo correttezza dei contraenti e di concorso del fatto colposo del creditore.

Nel caso di specie, a fronte della dichiarazione del gestore di non aver mai ricevuto "segnalazioni" in ordine al disservizio lamentato, non risultano, in atti, reclami per i disservizi lamentati da parte dell'istante non avendo l'utente medesimo neppure indicato alcun estremo (ad esempio, le date) degli asseriti ripetuti reclami dallo stesso effettuati (solo) tramite *call center*.

Pertanto, in mancanza della prova (il cui onere è a carico dell'utente) dell'effettiva segnalazione al gestore dei lamentati malfunzionamenti, le domande di cui ai punti 1), 2) e parte di quella di cui al punto 3), (ovvero il "rimborso a titolo conciliativo per 90 giorni di servizio parziale") delle richieste formulate dall'istante, non possono essere accolte.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 febbraio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERAZIONE
n. 2 del 6 febbraio 2015

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 24 gennaio 2013 dalla Sig.ra XXXXXX XXXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu).

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini