

DELIBERA n° 6 / 2019
Definizione della controversia
/ **Telecom Italia S.p.A.**
GU14/346/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia
nella seduta del 8.1.2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito *Regolamento*).
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l'istanza del Sig. _____ (di seguito **Istante**), prot. n. 41400/17, con la quale chiede di definire la controversia nei confronti della **Telecom Italia S.p.A.** (di seguito **Telecom**);

VISTI

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'Istante, in relazione all'utenza **0934 29640** nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- è titolare del contratto telefonico con Telecom (servizi ADSL e fonia);
- dal 23/01/2017 denotava malfunzionamento dei servizi;
- il disservizio veniva lamentato con immediato reclamo il 23/01/2017;
- dal 27/01/2017 si verificava la completa interruzione dei servizi oggetto del contratto;
- immediatamente contattava il call center del Gestore al fine di segnalare la nuova problematica riscontrata, e nel corso di una delle tante segnalazioni veniva a conoscenza di un guasto zonale ;
- il 4/02/2017 i servizi venivano parzialmente ripristinati, ma rimanevano malfunzionamenti sino al 21/02/2017.

In base a tali premesse, l'Istante chiede:

1. indennizzo per malfunzionamento dei servizi fonia e ADSL dal 23/01/2017 al 26/01/2017 e dal 4/02/2017 al 21/02/2017;
2. indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e ADSL dal 27/01/2017 al 3/02/2017;
3. indennizzo per mancata risposta al reclamo;
4. Rimborso canoni relativi al periodo del disservizio subito;
5. Rimborso per spese di procedura.

L'istante, oltre alle repliche alle deduzioni avversarie, non ha depositato alcuna documentazione a supporto di quanto lamentato.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Telecom** nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi, quanto segue:

- visionando il retro cartellino si evidenzia che, nel periodo in contestazione, è presente una sola segnalazione di guasto aperta il 27/01/2017 e chiusa il 29/01/2017;
- non sono presenti altre segnalazioni di guasto non ripristinate nei tempi previsti dalla normativa vigente che possano giustificare un inadempimento.

L'operatore a supporto di quanto rappresentato allega retro cartellino unificato e chiede il rigetto di ogni richiesta da parte dell'istante.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'utente ha lamentato malfunzionamento dei servizi ADSL e fonia in periodi intercorrenti tra il 23 gennaio 2017 e il 21 febbraio 2017.

In via preliminare è doveroso precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del procedimento impedendo di fatto, in questa sede, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente il deposito dell'istanza di conciliazione.

A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che “[n]on è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione” (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

*In relazione a quanto sopra, corre l'obbligo di ricordare che l'invio del reclamo a mezzo posta o fax consente di avere prova dell'avvenuta ricezione da parte del gestore. Nel caso, invece, di presentazione telefonica del reclamo, è sempre consigliabile annotare il **codice identificativo del reclamo** che l'addetto di call center è tenuto a rilasciare. Il codice identificativo del reclamo, oltre a costituire prova della presa in carico del reclamo da parte dell'operatore, è utile per garantire la tracciabilità del contatto e ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica nel corso dei successivi contatti.*

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. 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.

Per quanto sopra argomentato, in assenza di documentazione idonea a verificare disservizi e inadempimenti da parte dell'operatore per malfunzionamenti dei servizi ADSL e fonia e per mancato riscontro al reclamo, nei periodi indicati dall'Istante, le richieste di cui ai punti 1), 2), 3) e 4) non possono trovare accoglimento.

Con riferimento, poi, alla richiesta di cui al punto 5), a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

il rigetto di ogni richiesta formulata dal sig. _____ nei confronti dell'operatore **Telecom Italia S.p.A.**

Il presente provvedimento 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 del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 8/1/2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Giuseppe DI STEFANO

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara