

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 19/19
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX CUTILLI/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 215/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		x
Componenti	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM 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 deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS da XXX Cutilli in data 14 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 12647, nei confronti con l’operatore Telecom;

1. La posizione dell’istante

L’istante riferisce di aver sottoscritto a novembre 2017 un contratto con l’operatore Telecom a mezzo vocal order, per la linea fissa ed internet, al costo di euro 35,00 al mese. Il contratto prevedeva nessun costo di attivazione, la consegna del modem il cui costo doveva essere corrisposto a rate mensili di euro 4,00 mensili con addebito in fattura. Lamenta la mancata consegna

del modem nonostante i numerosi reclami effettuati al servizio clienti, pertanto in data 01/03/2018 effettuava il passaggio della linea ad altro operatore. Da quella data rimaneva privo anche della linea telefonica, non potendo effettuare chiamate ma solo riceverle. Precisa che il passaggio della linea veniva effettuato solo in data 15/05/2018.

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

- i. Storno eventuali insoluti e ritiro pratica di recupero crediti;
- ii. Indennizzo per mancata attivazione del servizio dati;
- iii. Indennizzo per il malfunzionamento della linea voce;
- iv. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo rileva che la descrizione dei fatti fornita dall'istante non solo è estremamente generica ma anche totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale, con conseguente lesione del proprio diritto di difesa. In proposito precisa che l'istante non ha documentato né la fonte negoziale del rapporto che si pretende inadempito, nella misura in cui avrebbe pattuito la consegna di un modem mai ricevuto ma addebitato né allega i conti telefonici di cui chiede il rimborso, limitandosi ad asserire sia l'esistenza dell'errata fatturazione che del preteso diritto alla ripetizione degli importi.

Peraltro nessun reclamo risulta essere stato effettuato né tantomeno l'istante ha dato prova di ciò.

Inoltre fa presente che, relativamente ai disservizi lamentati in corso di migrazione dell'utenza, nessuna responsabilità può essere addebitata atteso che il ruolo rivestito è solo di donating tenuto quindi unicamente a rilasciare la risorsa al momento in cui l'OLO recipient effettua correttamente la richiesta.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata attivazione del servizio dati a seguito di sottoscrizione del contratto avvenuto tramite vocal order a novembre 2017. Lamenta inoltre il malfunzionamento del servizio voce a partire dal 01/03/2018, data in cui effettuava la richiesta di passaggio ad altro operatore. Asserisce inoltre di non aver mai ricevuto il modem il cui costo in fattura era pari ad euro 4,00 mensile.

Di converso l'operatore convenuto eccepisce l'assoluta genericità dell'istante e la carenza di documentazione a supporto degli asseriti disservizi.

In effetti dall'esame della documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall'istante di aver provveduto con immediatezza a segnalare l'asserita mancata attivazione del servizio dati tale da permettere eventualmente all'operatore di effettuare le verifiche del caso. Né, altresì, risulta provato che successivamente alla richiesta di migrazione l'istante abbia provveduto a segnalare l'asserito disservizio sulla linea voce relativamente all'impossibilità di effettuare chiamate. L'istante si è infatti limitato ad asserire di aver effettuato diverse segnalazioni tramite il servizio clienti, senza tuttavia specificare le date e/o i codici delle segnalazioni medesime.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal

cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Agcom nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 640/13/CONS).

In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, 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.

Ne consegue che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in ordine alla mancata attivazione del servizio dati e del malfunzionamento del servizio voce, in mancanza della prova da parte dell'istante di aver prontamente segnalato i disservizi lamentati.

Per la medesima ragione si rigettano le richieste di indennizzo relative alla mancata attivazione del servizio dati e del malfunzionamento del servizio voce. Per le medesime ragioni sopra evidenziata non può in alcun modo essere accolta la richiesta di storno dell'insoluto.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo, deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a Telecom. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, infatti, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti. Si ritiene pertanto che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami, la cui richiesta non può perciò trovare accoglimento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico degli operatori convenuti in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti degli stessi.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata da XXX Cutilli nei confronti di Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRETTORE

F.to Dott. Paolo Costanzi

IL COMPONENTE

F.to Sig. Ottaviano Gentile

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.