

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] /Telecom Italia**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

II 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. 39 del 26 gennaio 2016 con cui la società ██████████ (di seguito, per brevità, Italtessil) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia ██████████ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) 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 27 gennaio 2016 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 dell'11 marzo 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 19 aprile 2016 ;

UDITO il solo operatore Telecom Italia [REDACTED] vista l'assenza della parte istante;

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.

La società [REDACTED], intestataria delle utenze *business* n. [REDACTED], lamenta il malfunzionamento parziale nella fornitura dei servizi voce e ADSL, nonché l'attivazione di servizi non richiesti.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

la società istante sottoscriveva in data 4 agosto 2014 un contratto per la fornitura dei servizi voce (comprensivo di fax e ADSL) sulle utenze *de quibus*. A seguito dell'attivazione, la [REDACTED] constatava, però, l'attivazione di alcune linee "mai utilizzate", riscontrando conseguentemente in fattura addebiti relativi a "voci mai riconosciute per servizi mai richiesti".

Riferisce la [REDACTED], inoltre, di malfunzionamenti nella fornitura dei servizi voce e ADSL, caratterizzati da "vuoti di linea per alcune ore".

In data 1° dicembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia [REDACTED] tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- 1) la risoluzione del contratto da parte di Telecom Italia [REDACTED].;
- 2) lo storno della posizione debitoria;
- 3) il ristoro dei danni per euro 1.000,00.

In data 26 febbraio 2016, la società Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale, nel respingere le contestazioni dell'istante, ha eccepito, in via preliminare, che:

- "la ricostruzione fattuale offerta da controparte a supporto delle proprie richieste ingenera confusione in Telecom; che è di fatto impossibilitata, attesa la genericità dei presupposti di fatto e di diritto qui dedotti a spiegare un'adequata difesa";
- "nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico";
- la "descrizione dei fatti fornita dall'istante non solo è estremamente generica ma è anche totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale";
- la società istante ha lamentato "un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l'effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l'evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico soggettiva di Telecom che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda".

Nel merito della vicenda, ha, altresì, osservato:

- che circa la non conformità “della qualità attesa, sia lato voce che lato ADSL”, nonché, “dai controlli effettuati all'interno dei propri sistemi informatici non risulta nessun reclamo avente ad oggetto le linee *de quibus* né tantomeno risultano guasti su retrocartellino”;
- “in merito alla pretesa attivazione di servizi non richiesti da parte di Telecom, “di aver dato piena ed integrale esecuzione al contratto sottoscritto in data 4 agosto 2014 avente ad oggetto l'attivazione di due linee base RTG, il servizio ADSL e il servizio *Cloud Nuvola IT Data Space Easy*”;
- che, in merito alle richieste relative “all'accertamento dell'avvenuta risoluzione del contratto contenuta nel formulario GU14”, tale richiesta “non solo non può essere ammessa perché nuova ma, ad ogni buon conto, non ha alcun pregio, atteso il pregresso invio delle lettere di risoluzione”. In particolare, “da una verifica delle linee in consistenza Telecom è possibile affermare che le utenze nn. [REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED], su cui era attivo il servizio Cloud, sono state cessate per morosità in data 25 maggio 2015, sebbene il relativo OL sia ancora in stato di emesso, mentre per la linea n. [REDACTED] è presente un OL di variazione per modifica linea supportante datato 25 maggio 2015, sempre in stato di emissione”.

L'operatore ha, infine, rappresentato che “[REDACTED] è infatti debitrice nei confronti dell'esponente società della somma complessiva di € 6.356,29”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Con riferimento alla domanda avanzata dalla parte istante al punto 1) delle richieste, ossia la “risoluzione del contratto da parte di Telecom Italia [REDACTED]”, essa è da ritenersi improcedibile, trattandosi di domanda nuova rispetto alle richieste contenute nell'istanza di conciliazione a suo tempo promossa, con ciò violando il principio dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

Con riferimento alla domanda avanzata dalla parte istante al punto 3) delle richieste, ossia “il ristoro dei danni per € 1.000”, occorre chiarire che, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità è limitato agli eventuali rimborsi e/o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom. Pertanto tale domanda, esulando dalle competenze dall'Autorità adita, non può essere trattata in questa sede. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda *de qua* dovrà essere, in questa sede, correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati. Ciò premesso, occorre valutare se, in base alla normativa di settore, alle Condizioni generali di contratto e alla Carta dei servizi dell'operatore, vi sia stato da parte dell'operatore Telecom Italia un inadempimento contrattuale in relazione alla discontinuità lamentata dalla società istante nell'erogazione dei servizi di telefonia sulle utenze *de quibus* e sull'attivazione di utenze e servizi non richiesti, da parte del medesimo gestore.

Nel merito:

innanzitutto è da osservare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Al riguardo, si richiama che è orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta. Nel caso di specie, in particolare, la descrizione dei fatti risulta estremamente concisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto della controversia, attesa inoltre la mancanza di

documentazione allegata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento; infatti la società istante non ha prodotto il contratto sottoscritto, né alcuna fattura in contestazione, né alcuna lettera di reclamo.

E' inoltre da osservarsi che, con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, la società istante ha omesso di specificare:

- la natura dei disservizi e quali delle utenze citate siano state interessate dagli stessi;
- la data d'inizio e di fine degli asseriti disservizi subìti, con conseguente sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile.

E' evidente che, in assenza di riferimenti dettagliati, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

Sul punto è, inoltre, da rilevare che la società istante non ha provato di aver inoltrato all'operatore reclami sugli asseriti malfunzionamenti. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, 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.

La stessa sostanziale genericità è da riferirsi alla contestazione formulata dalla società istante in merito ad utenze "mai richieste e mai utilizzate". La società istante non solo ha omesso di indicare le utenze asseritamente non richieste, ma anche quali siano le "voci mai riconosciute contenute in fattura" nonché di allegare, o quanto meno citare, le fatture in contestazione. Sul punto è, inoltre, da ribadire la mancanza agli atti di reclami inoltrati [REDACTED] all'operatore Telecom Italia in relazione ai supposti servizi non richiesti.

Per tutto quanto sopra esposto, non possono che ritenersi infondate e non accoglibili tutte le domande di cui ai punti 2) e 3) in merito ai supposti disservizi subìti e ai non meglio specificati servizi non richiesti; ivi compresa quella di cui al punto 2) ossia lo storno della posizione debitoria, non emergendo, in particolare, alcuna indicazione atta ad individuare le voci contestate e a chiarire il *quantum* delle somme di cui si chiede l'annullamento.

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, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 9 maggio 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 26 gennaio 2016 dalla società [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Telecom Italia [REDACTED]

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