

**DELIBERA n° 30 /2018**

Definizione della controversia

Telecom Italia S.p.A.

GU14/140/2016

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***

Nella seduta del 09/11 2018

- 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 2018 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 01 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;



- 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 della : acquisita il 18 maggio 2016 al n. prot. 25536;
- VISTA** la nota del 26 maggio 2016, prot. n. 27282, con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art.15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA la posizione dell'istante:**  
con la presente procedura lamenta nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A. per la propria utenza business un malfunzionamento del servizio. L'istante dichiara che improvvisamente servizio cessava di funzionare ed una volta rivoltosi al call-center dell'operatore apprendeva che sulla linea vi era un guasto che sarebbe stato risolto nel più breve tempo possibile. L'istante dichiara che nonostante i vari solleciti ed i vari reclami il servizio non veniva attivato.  
In base a tali premesse l'istante ha richiesto:  
- storno di qualsiasi indebita fattura in quanto non dovuta;  
- indennizzo per sospensione/interruzione del servizio;  
- indennizzo per mancata risposta al reclamo;  
- indennizzi vari come da Delibera 73/11/CONS.
- CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**  
L'operatore Telecom Italia S.p.A. di seguito Telecom nella propria memoria *in primis* evidenzia che la domanda dell'istante risulta incompleta ed imprecisa in quanto non indica il periodo di riferimento in cui si sarebbe verificato l'eventuale disservizio. Effettuate però le verifiche del caso ha riscontrato due sole segnalazioni di guasto/malfunzionamento : inizio segnalazione 20/7/2015- data fine disservizio 20/07/2015; inizio segnalazione 12/08/2015 - data fine disservizio 14/08/2015 e che oltre a queste non ne risultano altre, né risulta alcun reclamo scritto o verbale da parte dell'istante. L'operatore infine dichiara che l'istante risulta ancora moroso in quanto ha omesso il totale pagamento dei conti telefonici che hanno determinato in data 04/12/2015 la cessazione dell'utenza previo invio dei solleciti di pagamento e delle note di risoluzione contrattuale.
- CONSIDERATA la motivazione della decisione:**  
Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.  
L'utente lamenta in relazione alla utenza di *tipo business* un malfunzionamento del servizio senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione comprovante le proprie doglianze. E' 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 e nemmeno in udienza di discussione impedendo di fatto, di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese, l'istante non ha integrato con documentazione cartacea probante le proprie doglianze. Di contro l'operatore in sede di deposito di memoria ha allegato il *retro cartellini guasti* dal quale si evince che il disservizio è stato risolto entro i termini previsti contrattualmente. In materia di malfunzionamento, l'Autorità ha stabilito che “ *Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante*”. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l' “*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una adeguata valutazione in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Pertanto la richiesta di cui al punto 2) *indennizzo per sospensione/interruzione del servizio* non può essere accolta e conseguentemente non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 1) *storno di qualsiasi indebita fattura in quanto non dovuta*. Poiché agli atti non risulta alcun reclamo scritto né verbale la richiesta di cui al punto 3) *indennizzo per la mancata risposta al reclamo* non può essere accolta. In ultimo non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 4) *indennizzi vari come da Delibera 73/11/CONS* perché del tutto generica. Pertanto, per quanto sopra ampiamente argomentato ed anche in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e degli altri Co.Re.Com., le richieste avanzate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

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 integrale dell'istanza della  
Telecom Italia S.p.A. in relazione all'utenza business  
in premessa.

confronti dell'operatore  
per le motivazioni di cui

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, 09 NOV. 2018



### 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



