

DELIBERA N. 037/2022/CRL/UD del 11/02/2022

**M. Fxxx/TELECOM
(LAZIO/D/983/2016)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 11/02/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera 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 n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D5295 del 05/12/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche “Telecom”) quanto di seguito dedotto:

- i. nel gennaio 2014 l’istante subisce un’interruzione di linea e “... chiamando il servizio clienti 187 gli viene indicato che c’è stato un NP verso altro operatore, senza fornire riscontro”;

- ii. “... dopo ripetute chiamate il servizio clienti propone alla cliente riattivazione linea con offerta tutto compreso 39,95euro al mese che prevedeva chiamate ed internet senza limiti, ma non si sa come e perchè la cliente riceve una welcome letter per la internet senza limiti ove le chiamate sono escluse, la cliente si accorge dalla bolletta di dicembre 2014 di importo troppo alto circa 410euro e inizia il suo calvario...”;
- iii. l’istante, tramite il suo delegato, riferisce che “... a marzo 2015 la cliente riceve un’ulteriore modifica non richiesta cioè tutto fibra...”;
- iv. “... ad agosto 2015 ... finalmente gli viene ripristinato il piano tutto compreso”.

Su quanto assunto l’istante chiedeva, a mezzo del suo delegato:

- i. “Storno fatture inerente i piani Tutto Fibra ed Internet Senza Limiti totale 1504,76€”;
- ii. “Indennizzo per mancata e/o ritardata risposta ai reclami pari ad 300€ come da art. 11 delibera agcom 73/11/cons Allegato A”;
- iii. “Indennizzo per distacco linea illegittimo dato esserci presenti contestazioni e disconoscimenti di fatturazioni pari a 3500€”;
- iv. Da ultimo, per quanto attiene le spese di procedura, il delegato dell’istante quantifica e definisce la sua richiesta in “... 200,00€ come da delibera 173/07/CONS”.

2. La posizione dell’operatore

Per quanto attiene l’operatore Telecom, questi “... si costituisce e chiede che venga dichiarata e accertata l’infondatezza dell’istanza presentata dalla Sig.ra Fidale...”. “... Infondatezza nel merito. La Sig.ra Fidale lamenta l’attivazione di un piano tariffario non richiesto; l’illegittima disattivazione della linea e la mancata risposta ai reclami, ... la richiesta avversaria è completamente infondata, risolvendosi in mere allegazioni sprovviste di qualsiasi prova”. Continua la difesa di Telecom affermando che “... secondo quanto risulta dal modulo UG di controparte, la contestata modifica tariffaria sarebbe avvenuta “da nov 2014” (in realtà, come risulta dal contratto allegato, il cambio di profilo era avvenuto nel precedente mese di settembre). Tuttavia, l’unico (asserito) reclamo allegato da controparte è precedente e porta la data dell’8.4.2014. In secondo luogo, in quell’occasione controparte non si duole nemmeno della disattivazione non richiesta della linea, ma afferma di aver richiesto quell’operazione dopo il “15/01/2014”, “come suggerito dall’operatore per rientrare in Telecom”, lamentandosi perciò di continuare a ricevere fatture relative all’utenza cessata. Da ultimo, non si tratta nemmeno di un reclamo indirizzato a Telecom secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali bensì all’impresa terza Euroservice”.

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La questione sottoposta all’attenzione del Co.Re.Com del Lazio è quella inerente una

presunta attivazione di piano tariffario non richiesto, l'illegittima disattivazione della linea e la mancata risposta ai reclami. Nel merito occorre, preliminarmente, evidenziare che le parti non forniscono soddisfacenti ed esaustive risultanze probatorie. - Quanto al richiesto "storno fatture inerente i piani Tutto Fibra ed Internet Senza Limiti" la parte istante non fornisce alcuna prova circa l'erronea fatturazione limitandosi ad allegare le "Welcome Letter" ricevute da Telecom e non portando, a fondamento della sua tesi, nessuna evidenza circa l'attivazione del servizio non richiesto e/o diverso da quello concordato. - Quanto all'"indennizzo per mancata e/o ritardata risposta ai reclami pari ad 300€ come da art. 11 delibera agcom 73/11/cons Allegato A", anche in questo caso l'istante non fornisce alcuna allegazione idonea a provare un reclamo effettuato nei confronti di Telecom. Anzi, a ben vedere, l'unico "reclamo" di cui vi è contezza all'interno del fascicolo documentale è quello indirizzato alla Società Euroservice. - Quanto all'"indennizzo per distacco linea illegittimo dato esserci presenti contestazioni e disconoscimenti di fatturazioni pari a 3.500". Anche in questa circostanza non viene fornita prova alcuna a fondamento delle doglianze rappresentate. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore come richiesto anche dall'art 6 del Regolamento Indennizzi limitandosi, all'interno delle memorie depositate, a muovere le sue contestazioni, comunque generiche.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione"* (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportune segnalazioni o reclami al gestore in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR), che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo avverso il gestore, ma solo la dichiarazione di segnalazioni non circostanziate in termini di tempo e di disservizio, la domanda viene rigettata.

Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di storno della posizione debitoria perché, non essendo stata prodotta alcuna fattura, né alcun reclamo sulle stesse, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione che darebbe diritto al preteso storno può essere eseguita.

Né si comprende a che titolo la fatturazione sarebbe errata.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la quasi totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO
DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza dell'istante M. Fxxx nei confronti di TIM SPA.
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. 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.

Roma, 11/02/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini