

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 19 del 12 marzo 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia
XXX contro Telecom Italia SpA**

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 12 marzo 2018,

VISTA 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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 4 luglio 2017 (prot. n. XXX/17) con cui la società XXX, con sede in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia spa,

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

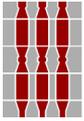
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze affari nn. XXX e XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) con contratti del 22 aprile 2016 e 13 maggio 2016, richiedeva la fornitura di comunicazione mediante fibra, modificando il precedente piano tariffario già in essere con il gestore;
- b) venivano emesse le fatture nn. XXX e XXX in violazione degli accordi, e la fibra non veniva attivata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rettifica delle condizioni contrattuali;
- II) rimborso delle somme indebitamente corrisposte per il servizio non supportato da fibra ottica;
- III) indennizzo per affermazioni inveritiere;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

IV) indennizzo per ritardo attivazione servizi e mancato rispetto degli oneri informativi relativi all'attivazione della fibra;

V) indennizzo per mancata risposta al reclamo;

VI) indennizzo per ingiustificata ed eccessiva fatturazione;

VII) indennizzo per irregolare erogazione del servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom Italia SpA nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nessuna richiesta, né di attivazione di Fibra né di conversione del servizio è mai pervenuta per le linee oggetto del procedimento, né controparte produce alcunchè a sostegno delle proprie pretese.

Sulla base di tali premesse, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta *sub I*) in quanto, a mente dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore al rimborso/storno di somme risultate non dovute o alla corresponsione di indennizzi, restando ferma la facoltà per l'istante di rivolgersi all'Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno.

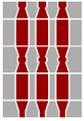
Parimenti, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta *sub III*) in quanto riferita ad ipotesi non contemplata dal Regolamento indennizzi.

Passando al merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La società attrice lamenta, in sostanza, la mancata/tardiva attivazione del servizio fibra e l'emissione di fatture di importo superiore rispetto a quello concordato.

In relazione al primo aspetto, si rileva che il Responsabile del procedimento, in occasione dell'udienza di discussione del 23 gennaio 2018, aveva chiesto all'istante di integrare la documentazione prodotta versando in atti copia dei contratti concernenti le utenze dedotte in controversia e l'attivazione del servizio fibra. La richiesta non è stata evasa, avendo l'istante, con nota del 2 febbraio 2018 (prot. n. XXX/2018) comunicato di non essere in possesso di copia dei contratti, poiché gli stessi non gli erano mai stati consegnati, nonostante l'apposita richiesta rivolta al negozio presso il quale, dichiara, erano stati stipulati.

Ciò premesso, rilevano in punto le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Telecom non può essere accolta.

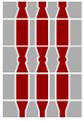
Analogo ragionamento va fatto per le doglianze relative al secondo aspetto, quello relativo alla fatturazione.

A questo proposito, l'istante dichiara, da un lato, che “venivano quindi emesse fatture in violazione degli accordi raggiunti con il delegato” di Telecom (formulario GU14), riferisce poi di due fatture relative ai periodi agosto/settembre 2016 e ottobre/novembre 2016 di importi difforni rispetto a quelli pattuiti (documentazione allegata all'istanza); dall'altro, nella memoria difensiva, dichiara che Telecom ha provveduto, a fronte di una “eccessiva sovrapproduzione rispetto al piano tariffario concordato”, ad una riduzione degli importi richiesti. Tali dichiarazioni, tuttavia, non sono avvalorate da alcuna allegazione, non essendo stati versati agli atti né il piano tariffario asseritamente pattuito, né le fatture contestate, né viene fornito alcun elemento dal quale inferire l'avvenuto effettivo pagamento delle somme di cui si richiede la restituzione. Neppure le contestazioni del 7 febbraio 2017 e del 1 aprile 2017 consentono di ricostruire in maniera chiara la vicenda: infatti, dalla documentazione in atti risultano due riscontri positivi ai reclami inoltrati, tuttavia, il primo è riferito ad una numerazione diversa da quelle dedotte in controversia, seppure comprensivo anche di una delle fatture oggetto di contestazione; il secondo, riguarda il contoX/17 del 6 febbraio 2017 ed un rimborso di 15,86 euro IVA compresa, che, quindi sembrerebbe non attinente ai conti, contestati, di agosto/settembre 2016 e ottobre/novembre 2016.

In relazione a tanto, ferme le considerazioni sopra svolte in relazione al punto precedente, si deve evidenziare che la società istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Le domande *sub* II), IV) e VI), pertanto, non possono essere accolte.

Neppure può essere accolta la richiesta di indennizzo per irregolare erogazione del servizio di cui al punto VII), non risultando alcun reclamo concernente disservizio. E' infatti 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. Il principio



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

suddetto è normalmente applicato e riaffermato dall'Autorità nelle proprie pronunzie (si veda, ad esempio, Agcom, delibera n. 47/14/CIR e delibera n. 161/16/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, 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 incombe l'onere della segnalazione del problema. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Può, infine, essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. In atti risultano infatti due reclami: uno, datato 7 febbraio 2017, del quale però non è data prova dell'effettivo invio all'operatore; l'altro, datato 1 aprile 2017, in relazione al quale non risulta alcun riscontro, essendo la nota di Telecom del 6 aprile 2017 riferita ad altra fattura rispetto a quelle contestate. Pertanto, tenuto conto che l'operatore dispone di 30 giorni per rispondere ai reclami, e che la prima occasione utile di confronto tra le parti è rappresentata dall'udienza di conciliazione, tenutasi il 20 giugno 2017, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 49 (1 euro *die* X 49 giorni, calcolati a decorrere dal 2 maggio 2017).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

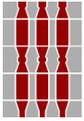
DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 49 (quarantanove), ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo effettivo;
- versare all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta), a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)