

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 14 del 20 febbraio 2018

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXX 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
XXXXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 20 febbraio 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);

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”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 28 settembre 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui la XXXXXX, con sede in XXXXX, 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 n. XXXXX e n. XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 5 dicembre 2014 veniva stipulato contratto con Telecom per le sedi territoriali di Terni, Narni, Amelia e Orvieto. Per quest'ultima sede, per le linee XXXXX e n. XXXXX veniva sottoscritto contratto BUSINESS LINEA VALORE, tuttavia, nonostante le numerose segnalazioni al numero di assistenza, il servizio adsl non veniva mai fornito e il modem non veniva mai consegnato né mai installato, creando notevoli disagi agli uffici Caf e Patronato Ital, che lavorano la maggior parte delle pratiche in via telematica;

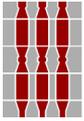
b) le fatture emesse dalla Tim sono state sempre regolarmente pagate, anche in riferimento al servizio adsl, non fornito, e sono stati addebitati costi di recesso dal contratto, nonostante quest'ultimo sia avvenuto trascorsi due anni dalla stipula (14/12/2016);

c) l'operatore non ha rilasciato la linea ai fini della migrazione dei numeri verso OLO.

In base a tali premesse, l'istante chiede i seguenti indennizzi:

I) indennizzo per mancata fornitura del servizio internet per l'intera durata del contratto;

II) rimborso delle quote pagate in fattura per il servizio internet mai avuto;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- III) rimborso della fattura settembre-ottobre 2016 di euro 185,44;
- IV) rimborso della fattura contenente i costi di recesso (euro 209,84);
- V) indennizzo per mancata migrazione e rilascio linea.

Con successiva nota prot. n. XXX/2017 del 13/10/2017, l'istante ha rinunciato alla parte del GU14 relativa alla mancata migrazione dei numeri verso Vodafone e al rilascio della linea.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) l'istanza è generica e non supportata da elementi probatori a sostegno delle tesi attoree, neppure è indicata la linea a cui faceva riferimento il servizio dati;
- b) non è stato versato in atti alcun reclamo;
- c) le fatture non sono mai state contestate entro i termini previsti dalla condizioni generali di abbonamento Tim e sono state saldate; in conseguenza di ciò, in base anche alla sent. n. 8 del Tribunale di Roma Sez. VIII del 03/01/2015, la fattura può considerarsi valido elemento di prova quanto alle prestazioni eseguite (Conf. Sentenza Cassazione n. 13651 del 13/06/2006);
- d) la linea n. XXXX è attiva dal dicembre 2014 con i servizi Linea valore tutto senza limiti ADSL con importi corretti; la linea XXXXX è stata trasformata nel dicembre 2014 in RTG e non vi è nessun ordine circa l'attivazione di servizi ADSL, come risulta altresì dalle fatture, nelle quali non compaiono costi per il servizio dati;
- e) la fattura settembre-ottobre 2016 è dovuta e, circa gli asseriti costi di recesso, questi ultimi non sono mai stati addebitati per le linee oggetto del presente procedimento;
- f) in ordine alla ritardata migrazione ad OLO, l'istante non produce neppure il contatto sottoscritto, né indica la data in cui la migrazione doveva essere realizzata.

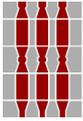
Sulla base di tali premesse, l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare, non sarà trattata la richiesta relativa agli indennizzi per mancata migrazione e mancato rilascio della linea, vista l'espressa rinuncia dell'istante comunicata con nota prot. n. XXXX /2017 del 13/10/2017.

Passando al merito, le richieste avanzate non possono essere accolte per le motivazioni di seguito esplicitate.

Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami indirizzati all'operatore, né relativi ad eventuali errori di fatturazione, né concernenti la mancata attivazione del servizio ADSL. In ordine al primo aspetto, si rileva che, in base alle Condizioni generali di contratto, depositate dall'operatore, i reclami riguardanti importi addebitati in fattura devono essere inviati



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

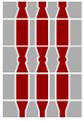
entro “i termini di scadenza della fattura in contestazione all'indirizzo indicato sulla stessa”, evenienza che non rileva essersi verificata nel caso di specie. L'istante poi, oltre a non aver depositato la documentazione contrattuale, non si è premurato neppure di depositare copia di fatture né alcuna documentazione contabile, né la richiesta di migrazione ad altro operatore, né copia del recesso altrimenti effettuato, rendendo così impossibile a questo Comitato la verifica della legittimità o meno degli addebiti. Per completezza, si rileva che, dai conti versati in atti, invece, dall'operatore, non emerge alcuna anomalia né alcun addebito a titolo di costi di recesso. Quanto poi al secondo aspetto, riguardante la dichiarata mancata attivazione del servizio ADSL, l'istante non si è curato di produrre la copia del contratto relativo alla eventuale attivazione di tale servizio, né copia scritta delle asserite segnalazioni. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Nel caso che ci occupa, non è stato allegato alcun elemento atto a fondare la verosimiglianza del reclamo asseritamente effettuato.

In relazione a quanto sopra, si deve evidenziare che l'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 in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

In punto, poi, rilevano pure 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 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.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXXXXX, con sede in con sede in XXXXXX, contro l'operatore Telecom Italia SpA per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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)