



DELIBERAZIONE
n. 72 del 14 novembre 2018

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA 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;

VISTA 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;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA 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";

VISTA l'istanza n. 570 del giorno 20 dicembre 2016 con cui la società xxx 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 xxx (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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze associate al codice cliente n. 099284395885 indicate in elenco allegato, lamenta, da parte di Telecom Italia, il malfunzionamento nella fornitura del servizio voce e del centralino.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 30 ottobre 2015 *“sottoscriveva un contratto per la portabilità delle linee fisse, una HDSL e un centralino”*. *“L'impianto veniva installato solo a dicembre”*;
- constatava malfunzionamenti relativi al centralino; inoltre *“le linee voce non [erano] correttamente funzionanti ... (omissis).....risultando disturbate da interferenze esterne”*.

In data 16 novembre 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“gli indennizzi previsti secondo le carte dei servizi”*;
- ii) *“l'annullamento di tutte le fatture in quanto il servizio è stato totalmente malfunzionante ed inadeguato allo svolgimento della nostra attività”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 23 gennaio 2017, 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 rilevare la piena infondatezza della domanda di controparte, ha nel merito precisato *“che l'istante è intestatario di dieci utenze e che a seguito di verifiche sono risultate tutte funzionanti e tutte ancora in Tim. Relativamente alle problematiche indicate dall'istante, Tim rileva che, come da retro cartellino che si deposita (doc. 1), l'esponente ha effettuato gli interventi del caso risolvendo il problema segnalato in quanto le segnalazioni erano sempre e solo inerenti problemi di linea. Sul punto si sottolinea che MG non ha mai effettuato alcuna segnalazioni di guasto per la centralina, contrariamente a quanto riferisce l'istante nella propria esposizione dei fatti”*. L'operatore ha, infine, rappresentato che *“al giorno 14.11.16 la morosità totale dell'istante ammonta ad euro 12.531,62: per la linea 0555275xxx (linea di carico dell'impianto in vendita rateale) sono scoperte tutte le fatture emesse dal conto 1/16 al conto 6/16. Sono state inviate diversi solleciti di pagamento e lettere di risoluzione contrattuale (doc. 2)”*.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Deve osservarsi, *in primis*, che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i)* relativa alla richiesta di *“indennizzi previsti secondo le carte dei servizi”*, la stessa, in un'ottica di *favor utentis*, dovrà essere interpretata secondo il significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di*

comunicazioni elettroniche”, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). In particolare, anche tale domanda, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte istante. Pertanto la presente disamina si incentrerà sul malfunzionamento del servizio e sull’eventuale diritto all’indennizzo.

Sul punto giova precisare, in virtù delle considerazioni sopra svolte, che la richiesta *de qua* verrà esaminata congiuntamente alla domanda espressa dalla società istante al punto ii) di “*annullamento di tutte le fatture in quanto il servizio è stato totalmente malfunzionante ed inadeguato allo svolgimento della nostra attività*”.

Nel merito:

Sul malfunzionamento del servizio e sulla conseguente richiesta di storno della posizione debitoria e di annullamento delle fatture.

La società istante richiede lo storno dell’intera posizione debitoria e l’annullamento delle fatture a causa del malfunzionamento del servizio, laddove l’operatore ribadisce la correttezza del proprio operato eccependo l’infondatezza della richiesta da parte dell’istante.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

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. Infatti l’utente chiede “*l’annullamento di tutte le fatture in quanto il servizio è stato totalmente malfunzionante ed inadeguato (...)*” senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, e in particolare, senza provare di aver presentato all’operatore formali reclami in merito al lamentato malfunzionamento.

E’ da osservarsi, infatti che, con riferimento al malfunzionamento oggetto di doglianza, la società istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all’inoltro di reclami tracciabili all’operatore, sia di specificare la data d’inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile.

Dalla documentazione in atti (schede tecniche di intervento del 18 novembre 2015 e del 18 dicembre 2015) risulta che l’operatore abbia effettuato gli interventi richiesti relativi alle linee in maniera risolutiva. Mentre per quanto attiene al lamentato disservizio inerente la centralina, non risultano agli atti reclami in tal senso.

Sul punto si ribadisce, che la società istante non ha provato di aver inoltrato all’operatore reclami relativi ai lamentati 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.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l’accertamento dell’*an*, del *quomodo* e del

DELIBERAZIONE
n. 72 del 14 novembre 2018

quando del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo e all'eventuale storno della posizione debitoria. Pertanto la richiesta della società istante *sub i*) non può essere accolta, (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Parimenti, la stessa sostanziale genericità è da riferirsi anche alla contestazione formulata dalla società istante in merito alla richiesta di annullamento delle fatture e allo storno dell'intera posizione debitoria.

Nel caso di specie, la società istante non ha prodotto il contratto sottoscritto, né alcuna lettera di reclamo per contestare la fatturazione e precisare le singole voci per le quali richiedeva lo storno, effettuando, così, un inequivoco disconoscimento in tal senso. Per quanto riguarda le fatture allegate dall'utente nell'istanza di conciliazione, quest'ultimo avrebbe dovuto, infatti, specificare sia le singole voci di addebito contestate che il relativo titolo, in difetto dei quali, non è stato fornito, alcun conforto probatorio utile alla comprensione, da parte di questo Corecom, della *res controversa* inerente la contestata fatturazione.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la prova della regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Per i motivi suesposti, vista l'estrema genericità dell'istanza, 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, la domanda di cui al punto *sub ii*) non può essere accolta.

VISTO l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 novembre 2018;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 20 dicembre 2016 dalla società istante xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, con compensazione delle spese procedurali.



DELIBERAZIONE
n. 72 del 14 novembre 2018

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.

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
Enzo Brogi