

DELIBERA n° 41 /2018

Definizione della controversia

Telecom Italia S.p.A.

GU14/173/2017

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 18/12 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 del Sig. _____ acquisita il 04 aprile 2017 al n. prot. 18240;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
Il Sig. _____ con la presente procedura, lamenta nei confronti della Telecom S.p.A. di seguito Telecom, per la propria utenza privata _____ e per la sola componente ADSL, “servizio quasi assente da agosto 2016 sino a febbraio 2017”.
In base a tali premesse l’istante ha richiesto:
1) un congruo indennizzo
2) euro 100,00 per spese di procedura.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**
L’operatore Telecom nella propria memoria evidenzia che in relazione al disservizio lamentato dall’istante, nel lungo periodo in questione, non risultano segnalazioni di guasto come da retro cartellino depositato agli atti. Evidenzia che la segnalazione da parte dell’utente è elemento indispensabile affinché l’operatore telefonico possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio. Difatti la mancanza di reclami esime l’operatore da ogni tipo di responsabilità inerente i disservizi alla linea telefonica e pertanto chiede il rigetto delle richieste dell’istante perché infondate sia in fatto che in diritto.
- 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 privato privata _____ e solo per la componente ADSL, “servizio quasi assente da agosto 2016 sino a febbraio 2017”, senza allegare documentazione probante alle proprie doglianze. E’ doveroso precisare che, nonostante l’istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione inerente il disservizio lamentato, 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’utente, in questa sede, avrebbe potuto integrare con documentazione cartacea probante le proprie doglianze. Infatti, trattandosi di disservizio sulla sola componente ADSL, avrebbe potuto, attraverso il software gratuito Nemesys, eseguire il test al fine di valutare autonomamente la qualità del proprio accesso ad internet da postazione fissa, ed una qualvolta ottenuta la relativa certificazione

inviarla all'operatore per segnalare il disservizio. Difatti i valori delle rilevazioni ottenute con Nemesys possono essere utilizzate come elemento probatorio, nei casi in cui l'utente voglia esercitare il diritto di reclamo. Ed ancora, avrebbe potuto segnalare il proprio disservizio al call-center dell'operatore o inviare un reclamo. Dalla scrupolosa documentazione agli atti depositata dall'istante, non risulta alcun tracciamento scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio segnalato all'operatore. Ed ancora, dal retro cartellino guasti depositato dall'operatore si evince che per il lungo periodo di disservizio lamentato dall'istante, non vi sono segnalazioni al riguardo. Per quanto sopra è evidente che, in assenza della segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Infatti, 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. Consolidato orientamento dell'Agcom confermato nelle proprie delibere (69/11/CIR, 113/12/8CIR, 130/12/CIR) è che *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento alla linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e ne può, quindi provvedere alla sua risoluzione"*. Per quanto sopra argomentato pertanto la richiesta dell'istante di cui al punto 1) *un congruo indennizzo* non può trovare accoglimento e conseguentemente non si può accogliere la richiesta di cui al punto 2) *euro 100,00 per spese di procedura*.

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

- 1) Il rigetto integrale dell'istanza del **Sig.** nei confronti della società **Telecom Italia S.p.A.** per le motivazioni di cui in premessa.

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, 18 DIC. 2018

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**

Dott. Alfio **RIZZO**

Dott. Antonio **VECCE**

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata **ASTONE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. *Francesco Di Chiara*