

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 39/18**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX SPEDICATO/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 28/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione del 21 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Spedicato in data 31 gennaio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 2584;

VISTI gli atti del procedimento;

### **1. La posizione dell’istante**

Il Sig. Spedicato lamenta l’asserita mancata attivazione del servizio fibra sulla linea 085/4309XXX richiesta tramite la sottoscrizione dell’offerta “Tim smart” in data 04/08/2016 e la non debenza delle fatture emesse dall’operatore Telecom per non aver usufruito del servizio.

Nonostante la ricezione del modem infatti il servizio non veniva attivato e solo a gennaio l'operatore convenuto comunicava l'impossibilità di adempiere all'attivazione per mancanza di copertura. Malgrado ciò comunque venivano emesse fatture indebitamente comprendenti anche i costi di attivazione del servizio ADSL. Il 24/02/2017 inviava disdetta del contratto e nonostante ciò Telecom continuava ad emettere ulteriori fatture successive alla disdetta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Storno fatture n° RP02069645/16 di euro 99,42, n° PR0235999/16 di euro 35,89, n° RPXXX00555/16 di euro 31,90, n° RP000067799/17 di euro 31,90, n° RP0XXX2658/17 di euro 31,90, n° RP00538292/17 di euro 37,83, n° RP00777272 di euro 34,06, n° RP01215607/17 di euro 8,90 perchè comprendenti costi relativi ad un servizio mai usufruito e emesse successivamente alla disdetta;
2. Indennizzo di euro 1.350,00 per mancata attivazione del servizio (180 gg. \* euro 7,50 da settembre a febbraio);
3. Rimborso di euro 100,00 per le spese di procedura;

Allega: Fatture, lettera di disdetta, lettera recupero crediti.

## **2. La posizione dell'operatore Telecom**

Nel merito precisa che le avverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate atteso che nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico..

Innanzitutto sull'utenza n° 085/4309XXX, come richiesto dall'istante, è stata attivata l'offerta "Tim smart", a partire dal 04/08/2016, non trovando alcun riscontro concreto le affermazioni di parte istante secondo cui nonostante la ricezione del modem Telecom avrebbe poi trasmesso una comunicazione con la quale informava dell'impossibilità di attivare il servizio. Tra l'altro rispetto a tale asserita mancata attivazione nessun reclamo risulta essere stato trasmesso, come si evince dal retrocartellino allegato, né tantomeno è stata fornita prova in tal senso dagli scritti difensivi prodotti.

Inoltre precisa che l'istante ha inopinatamente interrotto il pagamento delle fatture a partire da settembre 2016 senza peraltro contestarle come previsto dall'art. 17 delle Condizioni generali di contratto, ed incorrendo perciò nella sospensione amministrativa dell'utenza verso il traffico in uscita, previo sollecito di pagamento trasmesso allo stesso in data 29/11/2016. La linea veniva poi cessata per morosità in data 12/04/2017 previo invio di apposita lettera di preavviso di risoluzione contrattuale del 02/02/2017.

Solo in data 24/02/2017, successivamente al ricevimento del predetto preavviso, l'istante trasmetteva disdetta del contratto, tramite fax, reclamando contestualmente l'addebito del modem e la mancata attivazione della fibra. In data 15/04/2017 veniva fornito riscontro comunicando all'istante di non aver fatturato alcun noleggio del modem. A conferma di ciò si allegano le fatture emesse nel 2016 e 2017 nelle quali non vi è alcun costo di noleggio modem.

Allega: Retrocartellino guasti, Condizioni generali di contratto, Lettera di sollecito del 29/11/2016, lettera di preavviso risoluzione contrattuale del 02/02/2017, lettera di risposta del 15/04/2017, Conti di agosto, settembre e dicembre 2016 e maggio 2017.

## **3. Motivazione della decisione**

Relativamente all'asserita mancata attivazione del servizio fibra si esprimono le seguenti considerazioni.

Fatto non contestato da entrambe le parti è la sottoscrizione da parte dell'istante dell'offerta "Tim smart" in data 04/08/2016. L'istante asserisce che Telecom non avrebbe provveduto all'attivazione di tale offerta ed in particolare del servizio fibra e che per tale ragione avrebbe richiesto la disdetta del servizio in data 24/02/2017 a seguito di comunicazione da parte di un tecnico della Telecom dell'impossibilità di adempiere alla richiesta attivazione.

Di converso Telecom sostiene che l'offerta è stata correttamente attivata e che dalla data di sottoscrizione dell'offerta risulta pervenuta solo la richiesta di disdetta datata 24/02/2017 e mai nessun reclamo relativamente a quanto lagnato dall'istante.

In effetti dall'esame della documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall'istante di aver provveduto con immediatezza a segnalare l'asserita mancata attivazione del servizio fibra tale da permettere eventualmente all'operatore di effettuare le verifiche del caso. Né, altresì, risulta provato che la Telecom a gennaio 2017 abbia comunicato tramite un proprio tecnico l'impossibilità di adempiere all'attivazione del servizio fibra per la mancata copertura.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Agcom nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione 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.

Ne consegue che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in ordine alla mancata attivazione del servizio fibra, in mancanza della prova da parte dell'istante di aver prontamente segnalato il disservizio lamentato.

Per la medesima ragione si rigetta anche la richiesta di storno delle fatture.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico degli operatori convenuti in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti degli stessi.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Spedicato nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 21 giugno 2018

**IL RELATORE**

*F. to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRIGENTE**

*F. to Dott.ssa Michela Leacche*

**IL PRESIDENTE**

*F. to Dott. Filippo Lucci*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.