

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 5 del 24 gennaio 2019

OGGETTO N. 3	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 Cairolì

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA
(GU14 N. XX/18)**

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 gennaio 2019,

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 del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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 25 maggio 2018 (prot. n. XXX/2018) con cui la XXXX, 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 numerazioni affari XXXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 14 dicembre 2016 è stata chiesta la migrazione ad altro operatore;
- b) per problemi tecnici la migrazione, per la sede di Orvieto, è avvenuta il 24 marzo 2018;
- c) in detta sede, la linea ADSL non è mai stata attiva e la linea voce ha subito molte interruzioni, l'ultima, il 7 gennaio 2018.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'intera posizione debitoria;
- II) indennizzo per sospensione del servizio voce.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

2. La posizione dell'operatore

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

- 1) le doglianze avanzate sono state già oggetto di precedente pronuncia del Corecom, intervenuta in data 20 febbraio 2018;
- 2) la domanda è generica in quanto non corredata da reclami o documenti riguardanti l'asserita mancata migrazione;
- 3) nel merito, nei sistemi in uso non risulta alcuna richiesta di migrazione ad OLO e le numerazioni dedotte in controversia sono tuttora in carico a Tim.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda dell'istante non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

Al di là della coincidenza, almeno parziale, tra quanto lamentato con il GU14 che qui ci occupa e le doglianze di cui al precedente GU14 n. 273/2017, già definito con delibera di questo Comitato n. 13 del 20 febbraio 2018, in relazione alle problematiche relative al servizio ADSL ed alla mancata migrazione, si rileva l'assoluta genericità della domanda, non essendo la stessa fornita di alcun corredo documentale atto a sostenere le problematiche dichiarate ma in alcun modo provate. A questo proposito, si evidenzia infatti che l'istante non ha depositato copie di reclami indirizzati al gestore per il dichiarato disservizio, come pure non fornisce nulla che dimostri l'avvenuta richiesta di migrazione ad OLO.

In relazione a tanto, come peraltro già chiarito nella precedente pronuncia di questo Comitato sopra menzionata, 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

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXXXX, con sede in con sede in XXXXX, 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)