



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 44/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA COTUGNO
XXXXXX E TIM ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 30 del mese di giugno presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente	X	
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X	
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

DELIBERA N. 44/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COTUGNO XXXXXX C/ TIM ITALIA SPA**

(GU14 n. 5801/C del 25/05/2015)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 30/06/2016;

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”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA l'istanza dell'utente Cotugno Xxxxxx presentata in data 25/05/2015, prot. n.5801/C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

Il sig. Xxxxxx Cotugno, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxxxxxx, contesta la fatturazione da parte di Telecom Italia S.p.A. (di seguito, "Telecom Italia") di corrispettivi superiori rispetto al piano tariffario proposto dall'operatore medesimo; contesta, altresì, il mancato funzionamento del servizio Adsl e chiede, oltre allo storno delle fatture, la liquidazione di un indennizzo per i disagi subiti.

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

nel mese di ottobre 2013 l'operatore Telecom Italia contattava il sig. Cotugno proponendogli l'attivazione di un'offerta che prevedeva *"telefonate illimitate sui fissi e l'adsl senza limiti"* al costo di € 29,00 al mese; il sig. Cotugno accettava l'offerta. Al ricevimento delle fatture, tuttavia, il sig. Cotugno si accorgeva che l'importo bimestrale non era di € 58,00, come da proposta contrattuale formulata, ma *"più alto"*.

Inoltre, l'istante lamenta che *"la connessione ad internet non ha mai funzionato"* e che, sebbene abbia *"più volte segnalato tale disservizio alla Telecom"*, quest'ultima non ha mai risolto il problema. Riferisce, infine, che la propria linea telefonica *"veniva interrotta"* nel mese di febbraio 2014.

In data 15 maggio 2015 il sig. Cotugno esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia il sig. Cotugno ha chiesto:

- 1) lo storno delle seguenti fatture: n. RT05383053/2013 di € 104,78; n. RT00799525/2014 di € 103,72; n. RT01784072/2014 di € 98,96; n. RT02560276/2014 di € 111,48; n. RT03290795/2014 di € 140,29; n. RT03773186/2014 di € 4,13;
- 2) *"un indennizzo di € 6.000,00 per i disagi subiti, a causa della mancanza del servizio dell'adsl e del mancato rispetto da parte della Telecom della proposta contrattuale che garantiva le telefonate illimitate sui fissi e l'adsl illimitato a*

soli € 29,00 al mese”.

Successivamente, con memoria difensiva del 23 ottobre 2015 la parte istante, ribadite le proprie ragioni, ha chiesto l'accoglimento delle seguenti conclusioni:

- 1) *“accertare e dichiarare Telecom Italia (...) responsabile del mancato funzionamento dell'adsl sulla linea telefonica n. 0835 419448 dal 01.10.2013 al 28.02.2014”;*
- 2) *“condannare Telecom Italia (...) a stornare le fatture n. RT05383053/2013 di € 104,78; n. RT00799525/2014 di € 103,72; n. RT01784072/2014 di € 98,96; n. RT02560276/2014 di € 111,48; n. RT03290795/2014 di € 140,29; n. RT03773186/2014 di € 4,13”;*
- 3) *“condannare Telecom Italia (...) a stornare gli importi delle successive fatture inviate al sig. Antonio Cotugno”;*
- 4) *“condannare Telecom Italia (...) alla restituzione degli importi ingiustamente pagati dal ricorrente dal 01.10.2013 al 28.02.2014”;*
- 5) *“condannare Telecom Italia (...) al risarcimento a titolo di indennizzo di € 6.000,00 ... per tutti i danni patrimoniali e non ... dal 01.10.2013 al 28.02.2014 per il mancato funzionamento dell'adsl ... , per il mancato rispetto da parte della Telecom della proposta contrattuale che garantiva le telefonate illimitate sui fissi e l'adsl illimitato a soli € 29,00 al mese”;*
- 6) *“condannare Telecom Italia (...) al pagamento di tutte le spese del presente procedimento”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, con memoria difensiva del 29 ottobre 2015, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in particolare, quanto segue: che il costo dell'offerta “Internet Senza Limiti” era di € 19,90 al mese per i primi sei mesi e, successivamente, di € 37,90 al mese, come da relative “condizioni economiche” inviate all'utente con lettera del 16 ottobre 2013, in atti; che tale offerta era stata attivata il 17 ottobre 2013 e che, come da richiesta dell'utente, erano stati successivamente attivati alcuni servizi aggiuntivi, come da conto telefonico 1/2014 (nella specie, Cubovision ready, Cubomusica, Chi è, Chiama TIM, Pronto PC), per ciascuno dei quali era stata inviata al cliente regolare “welcome letter”; che, pertanto, i conti telefonici emessi erano corretti, né risultavano reclami telefonici o scritti in merito agli addebiti fatturati.

Con riguardo all'asserito malfunzionamento del servizio Adsl, Telecom Italia ha eccepito che dal “retrocartellino” – strumento istituito per “tracciare” tutte le vicende

relative all'utenza telefonica, in ossequio ai principi dettati dall'Agcom – non risultava nessuna segnalazione di guasto per l'utenza in questione e che il cliente non aveva mai effettuato nessuna contestazione circa il mancato funzionamento della linea stessa, la quale era stata sospesa il 19 marzo 2014 a seguito di solleciti di pagamento.

Sulla base di quanto sopra, Telecom Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

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.

Con riguardo al tenore letterale delle conclusioni rassegnate da parte istante nella propria memoria difensiva *sub* 5), va preliminarmente rilevata l'inammissibilità, in questa sede, di ogni eventuale domanda di carattere risarcitorio.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio.

Tale domanda, pertanto, deve essere interpretata, in questa sede, quale richiesta di indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in capo all'operatore convenuto.

A) Sulla difformità tra le condizioni economiche prospettate in sede di adesione contrattuale e quelle applicate in fattura.

Il sig. Cotugno lamenta che l'operatore Telecom Italia, dopo aver prospettato condizioni economiche *“vantaggiose”*, consistenti nella fruizione di *“telefonate illimitate sui fissi e adsl illimitato a soli € 29,00 al mese”*, avrebbe fatturato corrispettivi più onerosi, così come si evince dalle fatture emesse e allegate all'istanza. Chiede, pertanto, lo storno e/o il rimborso di tali fatture e la liquidazione di un indennizzo per il mancato rispetto della suddetta proposta contrattuale.

La domanda non è fondata.

Dagli atti del procedimento emerge che la parte istante, nel mese di ottobre 2013, ha concluso un contratto con l'operatore Telecom Italia per l'attivazione dei servizi di fonia e Adsl sull'utenza telefonica n. 0835.419448.

Con riguardo alle condizioni economiche applicabili al contratto *de quo*, l'operatore Telecom Italia ha precisato che gli importi applicati in fattura per i servizi richiesti dal sig. Cotugno corrispondono all'offerta commerciale "Internet Senza Limiti" vigente al momento della conclusione del contratto. In particolare, Telecom Italia ha prodotto agli atti del procedimento copia della lettera di conferma dell'attivazione dell'offerta *de qua*, con la quale sono state inviate al sig. Cotugno anche le condizioni economiche relative all'offerta in questione (v. "lettera attivazione offerta Internet senza limiti" allegata alla memoria del 29 ottobre 2015). Telecom Italia ha precisato, altresì, che sull'utenza in questione sono stati attivati, dietro regolari contatti *outbound*, i servizi aggiuntivi riportati nei conti telefonici emessi, per i quali sono state applicate le condizioni economiche di cui alle singole "welcome letter" inviate al cliente (v. documenti allegati alla memoria Telecom Italia).

A fronte di quanto sopra, si rileva che l'istante non ha contestato la ricezione di tali documenti – contenenti, si ripete, le condizioni economiche applicate in fattura per i vari servizi richiesti –, né ha prodotto eventuali documenti idonei a supportare il proprio assunto circa la prospettazione da parte dell'operatore di un costo diverso e più basso (quello, appunto, di € 29,00 al mese). Sotto questo profilo, assume particolare rilievo la circostanza che l'istante, così come eccepito da Telecom Italia, non ha mai formulato nessun reclamo in merito agli addebiti fatturati: tale circostanza – peraltro non contestata dall'istante nella propria memoria di replica e, quindi, pacificamente ammessa – appare oggettivamente incompatibile con la presenza, in fattura, di addebiti diversi da quelli pattuiti in sede di adesione contrattuale. D'altra parte, eventuali contestazioni in merito agli importi addebitati in fattura avrebbero dovuto essere formulate, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di abbonamento Telecom Italia, entro i termini di scadenza della fattura in contestazione ma ciò, come detto, non è avvenuto.

Per quanto sopra, non essendo stata provata la pattuizione di condizioni economiche diverse da quelle applicate in fattura, che corrispondono invece all'offerta commerciale vigente al momento dell'adesione al contratto *de quo*, la domanda di storno e/o rimborso delle fatture emesse, così come quella di indennizzo, deve essere rigettata.

B) Sul mancato funzionamento del servizio Adsl.

Anche la doglianza relativa al mancato funzionamento del servizio Adsl non appare meritevole di accoglimento.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve anzitutto premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione,

adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile.

Nel caso di specie, l'istante lamenta che *“la connessione ad internet non ha mai funzionato”* e che, sebbene abbia *“più volte segnalato tale disservizio alla Telecom”* tramite il servizio clienti, quest'ultima non ha mai risolto il problema.

Al riguardo, Telecom Italia ha eccepito che l'istante non ha mai segnalato il mancato funzionamento della linea Adsl, precisando, in particolare, che dal proprio “retrocartellino” – strumento istituito per “tracciare” tutte le vicende relative all'utenza telefonica, in ossequio ai principi dettati dall'Agcom – non risulta nessuna segnalazione di guasto per l'utenza in questione (v. documento allegato alla memoria Telecom Italia).

In effetti, agli atti del procedimento non risulta nessun reclamo con il quale l'istante, nel pur lungo periodo di tempo interessato dal lamentato disservizio, abbia contestato formalmente il mancato funzionamento del servizio Adsl, chiedendone il ripristino. Deve quindi ritenersi che l'operatore Telecom Italia, nel caso di specie, non è stato messo in grado di accertare l'eventuale disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad esso la responsabilità di eventuali malfunzionamenti del servizio.

Tali principi sono stati più volte affermati dalla giurisprudenza dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, 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, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Per quanto sopra, la domanda di storno/rimborso delle fatture emesse, così come quella di indennizzo per mancato funzionamento del servizio Adsl, deve essere rigettata.

Ne consegue, in definitiva, l'integrale rigetto dell'istanza, spese compensate.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

Delibera

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. Xxxxxx Cotugno nei confronti della società Telecom Italia S.p.A., con compensazione delle spese di procedura.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia