

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Papillon XXX /Telecom Italia XXX**

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

*Allegati N. 0*

## **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";

**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 e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, 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. 9 dell'8 gennaio 2016 con cui la società Papillon 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

La società istante, titolare di un contratto di tipologia *business* sulle utenze n. 366 5859XXX, n. 366 5894XXX e n. 366 6263XXX con Telecom Italia, lamenta, da parte dell'operatore, fatturazione di

importi difforni da quelli convenuti contrattualmente, malfunzionamenti del servizio nonché dell'apparecchio I-Phone acquistato con la sottoscrizione del contratto.

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

- di aver disdetto il contratto *“dopo oltre due anni di permanenza”* avendo verificato che le fatture erano difforni da quanto contrattualmente convenuto e che *“il segnale all'interno dell'Azienda era inesistente”*;
- di aver ripetutamente segnalato i disservizi *“al call-center e all'Agenzia Business Promoter che aveva curato la sottoscrizione del contratto”* senza risolvere alcunché;
- di aver chiesto assistenza per un I-Phone acquistato con il medesimo contratto e che la stessa era stata negata;
- di aver revocato l'addebito su carta di credito e cessato il pagamento delle fatture;
- di aver richiesto la portabilità delle utenze *de quibus* verso altro operatore.

In data 26 ottobre 2015 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; l'operatore precisava che la questione risultava già discussa con verbale di accordo relativo alla procedura di conciliazione presentata presso questo Corecom n. 2047/2014.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto:

- i. lo storno di qualsiasi somma vantata dall'operatore;
- ii. euro 300,00 per mancata risposta a reclamo;
- iii. euro 500,00 per la discontinua fruizione del servizio;
- iv. *“euro 1.000,00 a titolo di indennizzo per la mancata applicazione della normativa Europea sulla garanzia e per comportamento commerciale scorretto”*.

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

In data 10 febbraio 2016 la società Telecom Italia ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato con la quale ha eccepito, in via preliminare, l'*“inammissibilità dell'istanza per violazione del Ne Bis in Idem”*. Sul punto l'operatore ha evidenziato che l'*“odierna istanza di definizione presentata dalla Papillon deve essere dichiarata inammissibile in quanto corrispondente in ogni elemento alla conciliazione UG 2074/14 (doc. 1), definita con decisione del Corecom Toscana del 16/06/2014 (doc. 2). Dalla lettura dell'istanza, nonché dei documenti prodotti è palese l'assenza di elementi nuovi che possano giustificare la riproposizione di tale istanza; parte istante omette altresì di presentare nuovi elementi di prova che possano dimostrare che lo stato attuale presenta dei nuovi elementi per una revisione della decisione. Tuttavia, allo stato, non vi è dubbio alcuno sull'esatta uguaglianza dell'oggetto, delle parti, della documentazione e del petitum, unico elemento andato a modificare nel tempo risulta il quantum e la ragione del significativo aumento delle somme richieste a titolo di indennizzo è facilmente rinvenibile a seguito della lettura del verbale conciliativo, dove la somma accettata da controparte è pari ad € 800,00”*.

L'operatore, nel merito, ha dedotto l'“infondatezza della domanda presentata” e l'“assenza di responsabilità in capo a Telecom (...) in quanto allo stato non sussiste alcun problema, posto che come visto nel paragrafo precedente, la questione risulta chiusa con verbale di conciliazione”; ha, altresì, evidenziato che, “dall'esposizione dei fatti e dalle richieste svolte in istanza, emerge chiaramente la genericità di queste e ciò semplicemente perché non esiste più alcuna materia del contendere”.

L'operatore ha, inoltre, precisato che “la fatturazione (...) contestata è conforme al contratto sottoscritto dall'istante in data 17/04/14 (doc. 3)”, respingendo “quanto dichiarato in merito all'errata fatturazione” e insistendo “nel ritenere le somme non pagate dalla Papillon dovute”. L'operatore ha poi evidenziato che “il Cliente ha saldato le fatture fino al 3° / 14 con scadenza 19/05/14. All'epoca della udienza del 16 Giugno non erano presenti insoluti. Successivamente il Cliente ha revocato l'addebito su carta ed ha smesso di corrispondere gli importi generando il debito presente oggi”. Il gestore Telecom Italia ha, infine, rilevato “che in data 28/08/14 la Papillon ha richiesto anche il duplicato della fattura di euro 512,23 dimostrando quindi di essere consapevole di generare fatture fino ad un debito di € 1.097,07”.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare si osserva quanto segue:

- le doglianze proposte nella presente controversia dalla società istante con riferimento alla fatturazione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente nonché con riferimento al malfunzionamento dell'apparecchio I-Phone acquistato con la sottoscrizione del contratto medesimo attengono alle medesime circostanze di fatto che la stessa parte ha lamentato con la proposizione dell'istanza di conciliazione proposta dinanzi a quest'Autorità in data 23 aprile 2014, introduttiva del procedimento UG n. 2047-14, in relazione al quale le parti hanno sottoscritto l'accordo conciliativo di cui al verbale di udienza del 16 giugno 2014. L'eccezione formulata da Telecom Italia nelle memorie autorizzate in ordine alla inammissibilità merita, dunque, pieno accoglimento in ossequio al principio di cui all'articolo 14 del *Regolamento*, a tenore del quale non può procedersi alla definizione amministrativa della controversia per la quale è stato già raggiunto un accordo formalizzato in un verbale sottoscritto dalle parti innanzi al Corecom territorialmente competente o avanti l'Autorità;

- con riferimento alle domande di cui ai punti *sub i)* e *sub iii)*, ovvero la richiesta di “storno di qualsiasi somma vantata dall'operatore” e di “euro 500,00 per la discontinua fruizione del servizio”, si deve evidenziare che la società istante ha formulato un'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 genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa relativa alle lamentate somme fatturate indebitamente nonché ai lamentati malfunzionamenti delle utenze.

Nello specifico, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione, né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione di quanto genericamente lamentato.

Si ritiene pertanto che dette doglianze non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi di quanto asseritamente lamentato.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio

suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (*ex multis* Delibera Agcom n. 47/14/CIR e n. 161/16/CIR); lo stesso dicasi in riferimento alla fattura asseritamente non corretta.

In effetti, 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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima;

- in riferimento alla domanda *sub iv)*, non è ammissibile la richiesta di “euro 1.000,00 a titolo di indennizzo per la mancata applicazione della normativa Europea sulla garanzia e per comportamento commerciale scorretto” in quanto argomento estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, poiché l'oggetto del presente provvedimento è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Sulla mancata risposta a reclamo.

La società istante richiede l'indennizzo per la mancata risposta a reclamo.

La doglianza non è meritevole di accoglimento atteso che in atti non risulta alcun tracciamento in merito a segnalazioni e/o reclami inoltrati all'operatore.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, 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 31 gennaio 2017;

Con voti unanimi

## **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza avanzata in data 8 gennaio 2016 dalla società Papillon XXX nei confronti di Telecom Italia XXX., con compensazione delle spese procedurali.

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

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.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 6 del 31 gennaio 2017**

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**  
*Sandro Vannini*