

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**R. GIOVAGNOLI / TELECOM ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/1049/2015)**

**Registro Corecom n. 31/2017**

**IL DIRIGENTE**

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 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 del 16.12.2009 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 R. Giovagnoli presentata in data 7.12.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, assistito dall’Associazione Federconsumatori VT, ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX di seguito per brevità “Telecom”– la mancata lavorazione del recesso, la mancata risposta al reclamo ed ha richiesto l’indennizzo da malfunzionamento dei servizi per tutta la durata contrattuale.

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

- a. di avere comunicato con lettera del 24.2.2015 (ricevuta dal gestore il 2.3.2015) il recesso della linea intestata al marito deceduto; le modalità per l’esercizio del recesso erano state indicate dal Servizio Clienti.
- b. Continuava tuttavia a ricevere le fatture relative ai mesi di aprile, maggio, giugno e luglio 2015;

- c. Richiesti chiarimenti al call center apprendeva che la sua richiesta era incompleta in quanto carente del proprio documento di identità e codice fiscale, nonché del certificato di morte dell'intestatario della linea.
- d. Il 26.6.2015 inviava nuova raccomandata completa dei documenti richiesti.
- e. Riceveva quindi email del 2.7.2015 con la quale il gestore segnalava l'assenza del documento di identità; certa di averlo già mandato, provvedeva comunque in tal senso.
- f. Contattata successivamente dal call center che chiedeva i motivi del recesso, dopo aver rappresentato che si erano verificati dei problemi di connessione telefonica e internet, confermava la volontà di recedere.
- g. Ricevuta anche la fatturazione per il mese di luglio, sporgeva reclamo l'11.8.2015 con il quale chiedeva di non pagare i bollettini di giugno e luglio in quanto riteneva di aver correttamente inoltrato la richiesta.
- h. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto all'operatore:
  - i. Lo storno dell'insoluto;
  - j. L'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce per tutta la durata del contratto per Euro 1835,00;
  - k. L'indennizzo per l'interruzione totale del servizio ADSL per tutta la durata del contratto per Euro 3.670,00
  - l. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11.8.2015, per Euro 82,00
- m. Spese di procedura.

All'udienza di conciliazione presso la Commissione paritetica dell'11.11.2015 l'utente non accettava l'indennizzo di Euro 300,00 offerto, lo storno dell'insoluto ed il parziale rimborso del conto n.5/15; il gestore si impegnava comunque a corrispondere l'indennizzo di euro 201,60 per i malfunzionamenti, ai sensi delle Condizioni Generali di Abbonamento.

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

La società Telecom segnalava l'assoluta inidoneità della documentazione inizialmente trasmessa dall'istante con la cessazione inizialmente presentata e che la circostanza era stata resa nota all'istante con la lettera del 2.7.2015 con la quale si chiedeva la documentazione mancante, quale il certificato di morte dell'intestatario della linea e del documento dell'istante.

La documentazione necessaria al valido esercizio del recesso del resto è ampiamente nota per essere parte delle condizioni generali di abbonamento e la relativa informativa è sempre disponibile sul sito internet della società.

A riprova, sta la circostanza che, ricevuta la documentazione necessaria, Telecom aveva regolarmente gestito il recesso.

Inoltre, i lamentati, perduranti malfunzionamenti non erano in realtà tali, risultando sul retro cartellino dell'utenza che le segnalazioni di guasto erano state chiuse nei tempi contrattuali salvo quella del 16.10.2013, chiusa il 22.10.2013 e quella del 23.10.2013, chiusa il 29.10.2013, entrambe peraltro riferite alla sola ADSL.

Sul punto, evidenziava di aver provveduto ad inviare in data 28.12.2015 l'assegno di Euro 201,80 come da impegno assunto con verbale di conciliazione.

Concludeva perciò per il rigetto dell'istanza.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto parzialmente proponibile, come di seguito dettagliato.

#### **3.1 Sulla disdetta**

E' evidente l'assoluta inidoneità della disdetta inviata il 24.2.2015, stante l'assenza di titolarità dei diritti nascenti dal contratto in capo alla firmataria della stessa, il mancato riferimento alla sua qualità di erede del titolare e la mancata produzione del documento di identità che non ha consentito al destinatario nemmeno l'accertamento dell'identità del richiedente, né poteva suggerire sanatorie vista l'assoluta carenza di titolarità della posizione soggettiva di cui, con la comunicazione, si disponeva.

Regolare e corredata delle necessarie certificazioni risulta invece la disdetta comunicata il 26.6.2015, per la quale Telecom ha richiesto il 2.7.2015 integrazione documentale relativa al documento di identità, documento che, tuttavia, compare tra gli allegati menzionati nella lettera dalla stessa utente; la questione non è tuttavia minimamente rilevante, in quanto la disdetta risulta lavorata, il contratto cessato e l'ultima fattura contestata dall'utente la n. RN01279588 riguarda il canone di giugno, certamente dovuto in ragione dei tempi di comunicazione della stessa e dei termini legali della sua efficacia.

Non è pertanto condivisibile la pretesa dell'utente a vedersi riconosciuta la validità a fini di disdetta della comunicazione del 24.2.2014, con conseguente storno dell'insoluto in ragione della sola carenza di comunicazioni al riguardo da parte di Telecom, stante la già evidenziata inefficacia assoluta del contenuto del documento e la presumibile estraneità del nominativo firmatario, alle banche dati del gestore.

La domanda perciò non può essere accolta.

#### **3.2 Sul reclamo**

E' in atti il reclamo del 8.11.2015, con il quale viene riepilogata la vicenda relativa alla mancata lavorazione della prima, asserita disdetta e le interlocuzioni con il servizio clienti al riguardo; premesse logiche a parte, il contenuto e finalità del reclamo si riduce sostanzialmente alla pretesa di storno dei bollettini di giugno e luglio, con scadenza 13 luglio e 11 agosto.

In ragione di tale richiesta, sulla quale il gestore aveva ancora l'obbligo di rispondere, pur essendo il contratto cessato, in quanto riguardava la pendenza di insoluti, non risulta alcun riscontro.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo di cui all'art.11, Allegato A alla Delibera 73/11/CONS del 7.9.2015 (già detratto il tempo utile alla risposta) al 11.11.2015 (data dell'udienza di conciliazione) per Euro 65,00.

### **3.3 Sui malfunzionamenti**

L'istante deduce di aver subito malfunzionamento parziale sul servizio voce e interruzione totale del servizio adsl, sin dall'attivazione del contratto e per tutta la durata di questo.

Orbene, in sé la richiesta, per come formulata, non potrebbe essere soggetta ad alcuna indagine di merito sulla esistenza e consistenza di detti malfunzionamenti in quanto l'allegazione è totalmente sprovvista di alcuna segnalazione di guasto al gestore: non risulta depositata in atti alcuna segnalazione scritta né dichiarata alcuna segnalazione telefonica al call center, circostanziata secondo i requisiti di tracciabilità previsti dalla normativa di riferimento.

Occorre infatti precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("Onus probandi incumbit ei qui dicit" (nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione.

Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto ( ex multis n.69/11/CIR) che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione.

Nella fattispecie in esame inoltre, è evidente che nessun rilievo possa assumere il pur invocato reclamo dell'8.11.2014, che risulta successivo alla disdetta (la seconda), quindi a contratto già cessato, che certamente non può costituire una messa in mora del gestore ad intervenire per problemi riguardanti due anni prima. Oltretutto la circostanza dei malfunzionamenti, viene appena accennata come addotto motivo di recesso all'operatrice del call center, impegnata in un operazione di retention a seguito di disdetta.

Tuttavia, la domanda è esaminabile limitatamente alle segnalazione ammesse dal gestore e provate mediante deposito del retro cartellino dell'utenza.

L' art. 15 – (Segnalazioni guasti – Riparazioni) delle c.g.a Telecom prevede, quale tempo utile alla riparazione, fino al secondo giorno (lavorativo) successivo alla segnalazione di guasto; per ogni giorno di ritardo, ai sensi del successivo art.33, viene riconosciuto un indennizzo giornaliero pari al 50% del canone dovuto per il servizio interessato dal guasto.

Telecom, con le memorie, ha riconosciuto un ritardo nell'intervento sulla segnalazione del 16.10.2013 (chiusa il 22.10.2013) e su quella del 23.10.2013 (chiusa il 29.10.2013); a queste, dall'esame della schermata di sistema, deve aggiungersi quella del 11.11.2014 (chiusa il 16.11.2014); in totale si riscontrano 11 giorni di ritardo nella chiusura delle segnalazioni,

indennizzabili, secondo il parametro più favorevole delle condizioni contrattuali, con il 50% del canone singolarmente dovuto per servizio, per un totale di Euro 130,00 di indennizzo.

Orbene, stante l'impegno assunto da Telecom con il verbale di conciliazione a versare gli indennizzi contrattuali per i malfunzionamenti, dichiarazione resa ai sensi dell'art.2 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS; preso atto della prova di disposizione della somma di Euro 201,60 resa nel procedimento di definizione (somma ritenuta congrua rispetto agli indennizzi contrattuali, in quanto financo eccedente il dovuto), pagamento non contestato dall'utente; la domanda di indennizzo da malfunzionamenti deve essere dichiarata improcedibile ai fini della definizione, ai sensi di quanto disposto dal già citato comma 1 dell'art.2 Allegato Delibera n.73/11/CONS.

#### **4. Sulle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto della soccombenza, delle offerte transattive del gestore già rese in sede di conciliazione, si ritiene equo compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'Art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

#### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra R. Giovagnoli nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di Euro 65,00 (sessantacinque/00) a titolo di indennizzo ex 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
3. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 24/03/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto