
ATTI 1.21.1. – 2016/5576/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 55 del 28 novembre 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	<i>Assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Telecom Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza protocollata in data 3 ottobre 2016 con cui il sig. XXX, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 13 giugno 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Delibera n.173/07/Cons emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (d'ora in avanti A.G.Com.), il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.a. (d'ora in avanti Telecom) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa/adsl.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione ha rappresentato quanto segue:

- "in data 16/3/2015 noto che la linea fissa non funziona. Contattato il call center per sporgere reclamo ufficiale non mi veniva comunicato il numero identificativo del reclamo e non venivano date risposte scritte".

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX chiede:

- i. Storno integrale dell'insoluto da quantificarsi in € 500
- ii. Corresponsione dell'indennizzo per malf funzionamento del servizio da quantificarsi in € 300
- iii. Corresponsione dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo da quantificarsi in € 300
- iv. Corresponsione del rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura di reclamo e contestazione, da quantificarsi in € 100
- v. Ritiro della pratica del recupero crediti in esenzione spese

2. La posizione dell'operatore

Telecom, nella memoria ritualmente depositata ha dichiarato quanto segue:

Le domande del sig. XXX sono del tutto infondate.

Nessuna segnalazione di disservizio è pervenuta a Telecom Italia Spa a marzo del 2015.

Il sig. XXX ha omesso il pagamento dei conti telefonici, è stato preavvisato e sollecitato e quindi la linea è cessata per morosità in data 21.07.2015 (morosità pari ad € 525,04).

L'unico reclamo è pervenuto in data 8.8.2015, e in data 08.09.2015 Telecom ha dato riscontro all'ex utente.

Controparte nulla produce in merito al presunto reclamo del marzo 2015. La linea ha sempre funzionato correttamente e, in mancanza della prova della segnalazione del guasto, l'operatore non può certo essere condannato a riconoscere alcun indennizzo.

Si produce l'unico reclamo pervenuto, la lettera di sollecito e preavviso di risoluzione contrattuale nonché le fatture insolute dove sono presenti anche i solleciti di pagamento.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza, in generale, soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Quanto alla richiesta di ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese, la stessa non risulta ammissibile in quanto eccedente la competenza di questo Corecom come definita dall'art. 19 del *Regolamento* di cui alla Delibera n. 173/07/CONS.

Entrando nel merito, **le richieste storno ed indennizzo per malf funzionamento** della linea non meritano accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

Preliminarmente si evidenzia la scarsità di allegazioni documentali da parte della sig XXX a sostegno delle proprie ragioni: parte istante ha genericamente contestato le somme addebitate e le circostanze dedotte dall'operatore e, benché onerata, non ha prodotto alcun documento dal quale sia possibile desumere la fondatezza delle proprie richieste, limitandosi a richiedere lo storno delle fatture e di essere indennizzato per i disservizi patiti.

Dalla lettura delle fatture depositate agli atti da parte dell'operatore risulta che sull'utenza intestata al sig. XXX era attiva l'offerta "Tuttofibra" al costo di euro 45 al mese + Iva; dal sito dell'operatore

Telecom si può desumere che l'offerta "Tuttofibra" ha ad oggetto servizi di "fisso fonia ed internet". Le fatture contestate si riferiscono a servizi fruiti nel periodo dicembre 2014 giugno 2015 e le somme esposte riguardano unicamente corrispettivi dovuti a titolo di abbonamento al suddetto servizio. Successivamente in data 21.07.2015 la linea viene cessata da Telecom per morosità; in data 8 agosto l'utente invia reclamo a mezzo fax, riscontrato con nota del 07/09/2015.

Dall'istruttoria si rileva che:

- le fatture contestate sono in parte riferite a servizi goduti precedentemente al lamentato disservizio (16/03/2015), come indicato nell'istanza; più precisamente, la fattura RZ00641905 (emessa il 05/02/2015) è relativa al periodo dicembre 2014 - gennaio 2015 e la fattura RZ01284568 (emessa il 07/04/2015) è relativa al periodo febbraio - marzo 2015);
- nell'istanza GU14 si legge che il disservizio ha riguardato la linea fissa mentre nelle memorie aggiunte si dice che il disservizio ha riguardato la linea adsl;
- l'istante nulla dice riguardo la natura dei disagi patiti: se il disservizio è stato totale o parziale e quindi se i servizi erano discontinui o totalmente assenti, se ha riguardato riguarda il solo il servizio fonia o la connessione adsl oppure entrambi;
- nessun reclamo scritto è stato prodotto da parte istante dal 16/03/2015 al 21.07.2015 data in cui la linea cessa;
- successivamente, nel reclamo dell'8 agosto inviato mezzo fax, unico agli atti della procedura, posteriore quindi alla cessazione della linea e depositato dall'operatore, l'istante nulla dice sulla natura del disservizio e si limita a richiedere storni ed indennizzi.

In casi analoghi, l'orientamento univoco dell'Autorità si è espresso nel senso che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. (Agcom Delibera n. 69/11/CIR Conformi: Agcom Delibera n. 9/12/CIR, Agcom Delibera n. 34/12/CIR, Agcom Delibera n. 38/12/CIR, Agcom Delibera n. 82/12/CIR, Agcom Delibera n. 100/12/CIR, Agcom Delibera n. 113/12/CIR, Agcom Delibera n. 127/12/CIR, Agcom Delibera n. 130/12/CIR). Tale circostanza si è verificata proprio nel caso in esame, in cui l'utente avendo inviato il reclamo solo successivamente alla cessazione della linea non ha messo l'operatore nelle condizioni di intervenire per risolvere la problematica lamentata.

Inoltre, in merito al contenuto della segnalazione del disservizio, si è osservato che, pur ritenendo prevalente il principio espresso dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni (ed in caso di interventi di manutenzione programmati devono preavvisare gli utenti della presumibile durata dell'interruzione del servizio), l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, in particolare in relazione all'asserito malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e comporta il rigetto della relativa richiesta di indennizzo. (Corecom Abruzzo Determinazione n. 140/12)

Ed infine, l'Autorità ha ritenuto che non possa essere accolta la richiesta di indennizzo formulata dall'utente per malfunzionamento del servizio qualora lo stesso non abbia fornito alcuna indicazione sull'asserito inadempimento, né abbia circoscritto il periodo di disservizio o prodotto alcuna documentazione a riguardo. (Agcom Delibera n. 118/12/CIR)

Anche **la questione relativa alla mancata risposta al reclamo telefonico** è da ritenere priva di pregio: la contestazione relativa al mancato riscontro scritto al reclamo telefonico e la conseguente richiesta di indennizzo è da rigettare.

Invero, il sig. XXX si limita ad una generica affermazione circa l'effettuazione di un reclamo telefonico (di cui non è neppure indicata una data), puntualmente contestata da controparte.

Come è noto, l'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Sebbene tale disposizione preveda la possibilità di presentare un reclamo tramite il servizio clienti telefonico (call center), nel caso in esame manca l'indicazione circa la data dell'asserita segnalazione, né è compiutamente indicato il contenuto. Come è stato in più occasioni affermato dai Corecom delegati, è onere dell'utente

specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr., fra le molte, delibere Corecom Emilia Romagna n. 64/2015, Corecom Lazio nn. 33/10 e 50/12). Conclusione che, nel caso di specie, consegue anche all'avvenuta contestazione da parte di Vodafone dell'asserita presentazione di reclami da parte dell'utente. Tacendo poi del fatto che, per le contestazioni delle fatture le CGA dell'operatore prevedono una precisa procedura di reclamo, con specifici termini e modalità di presentazione.

Infine, quanto alla richiesta di **rimborso delle spese per la procedura** di reclamo e contestazione, stante la mancata allegazione di documenti comprovanti le spese sostenute per le procedure di reclamo/contestazione, si rigetta la domanda formulata dall'istante rinviando al punto 4. della presente delibera la decisione sulle spese di procedura.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si ritiene equo compensare tra le parti delle spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX ;
2. la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre