

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 50 /18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX /TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 39/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 24 luglio 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX in data 6 febbraio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 2962;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXX, titolare di un contratto stipulato con Telecom, lamenta l'asserita totale interruzione del collegamento relativo alla propria utenza XXXX, dal 7 gennaio al 7 marzo 2017.

Precisa che senza alcun preavviso infatti rimaneva privo sia del servizio voce che fax. Nonostante i reclami effettuati telefonicamente i servizi venivano ripristinati solo in data 7 marzo.

In base a tali premesse, l'utente non ha specificato le richieste.

Allega: fattura del 07/06/2017 di euro 48,50 (periodo di fatturazione aprile-maggio)

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Nel merito precisa che l'unica segnalazione esistente sull'utenza in parola ha riguardato solo il servizio ADSL ed è stata effettuata in data 21/01/2017. Come da retro cartellino prodotto il guasto segnalato è stato prontamente risolto in data 22/01/2017. Nessuna ulteriore segnalazione risulta essere stata effettuata dall'istante né quest'ultimo è stato in grado di provare la sua diligenza nell'aver informato l'operatore del disservizio in questione. Sul punto si rammenta che senza un intervento attivo da parte dell'utente finale è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (in tal senso, ex multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio).

Peraltro l'asserito malfunzionamento è smentito dai conti telefonici emessi nel periodo corrispondente oggetto di disservizio (Docc. 2-4) dai quali è presente il traffico telefonico, dovendosi pertanto ritenere dovuti gli importi richiesti.

Ribadisce pertanto la genericità e la indeterminatezza dell'istanza e ne chiede quindi il rigetto.

Allega: Retrocartellino guasti, Fatture relative al periodo di malfunzionamento contestato.

Motivazione della decisione

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

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

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da

ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore.

Nel caso di specie l’istante asserisce di aver subito un disservizio con interruzione dei servizi voce e dati dal 7 gennaio al 7 marzo. In data 19/02/2018 è stato richiesto all’istante una integrazione istruttoria volta ad acquisire l’evidenza dei reclami sporti all’operatore per segnalare il predetto disservizio, nonché l’indicazione più precisa del periodo di disservizio. A tale richiesta l’Associazione Codacons Ch, in rappresentanza dell’istante, con nota del 20/02/2018, comunicava che disservizio si era verificato dal 07/01/2017 al 07/03/2017 e che i reclami erano stati effettuati telefonicamente al servizio clienti ma che tuttavia l’istante non era in possesso dei relativi codici.

L’operatore di converso produce il retro cartellino guasti dal quale si evince che l’unica segnalazione pervenuta è del 21/01/2017 ed è riferita unicamente al servizio ADSL, conclusa nel giorno successivo con la risoluzione del guasto. Fa presente peraltro che dalle fatture allegate e riferite al periodo dedotto dall’istante è presente traffico telefonico.

Dalla disamina della documentazione in atti è acclarato che l’istante non ha documentato in alcun modo le segnalazioni effettuate in costanza della sospensione dei servizi voce e dati, neanche a seguito di richiesta di integrazione istruttoria in tal senso, mentre risulta dal retrocartellino prodotto dall’operatore la presenza di una unica segnalazione in data 21/01/2017 riguardante il solo servizio ADSL, comunque risolta entro i termini contrattuali.

Non vi è, pertanto, prova che l’operatore è stato tempestivamente informato in ordine alla sussistenza della problematica di cui l’utente si duole; dunque, se non era a conoscenza del problema, è ovvio che non fosse nelle condizioni di risolverlo. In proposito, a nulla vale dichiarare di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche se non viene indicata la data, tantomeno il codice identificativo dell’operatore, al fine di tracciare la telefonata.

In proposito, si richiama la recente delibera dell’Agcom n° 95/18/CIR secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal 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.

Tanto precisato, considerato che l’istanza appare generica e non adeguatamente documentata, si conclude per il rigetto integrale della stessa.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell’operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti della società Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;
2. 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.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 24 luglio 2018

IL RELATORE
Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.