

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Telecom Italia xxx.**

Presenti:

| | |
|--------------------------|------------------------|
| ENZO BROGI | <i>Presidente</i> |
| CHETI CAFISSI | <i>Vice Presidente</i> |
| ALBERTO LAPENNA | <i>Componente</i> |
| ELETTRA PINZANI | <i>Componente</i> |
| MASSIMO SANDRELLI | <i>Componente</i> |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

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 il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, 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 GU14 n. 414 del giorno 28 luglio 2017 con cui la sig.ra 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 Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta, da parte dell’operatore Telecom Italia, il mancato subentro nella titolarità del contratto di cui all’utenza residenziale n. 055 2022xxx, a seguito del decesso del coniuge, originario intestatario, nonché il malfunzionamento del servizio per la durata di 20 giorni.

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

- *“in data 1 febbraio 2016 [inviava] richiesta di cambio nominativo in quanto il titolare xxx [era] deceduto”*. Tale richiesta non veniva evasa dall’operatore.
- *subiva “un malfunzionamento del servizio per 20 giorni”*;
- *in data “2 giugno 2017 il servizio è stato staccato”*.

In data 31 maggio 2017 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.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) *“il cambio intestazione del contratto”*;
- ii) *“l’indennizzo per malfunzionamento per 20 giorni”*;
- iii) *“l’indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Telecom Italia, in data 30 settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l’infondatezza in rito e nel merito dell’istanza, ha evidenziato che *“l’istante asserisce di aver sofferto un disagio dal mancato subentro all’utente finale xxx, deceduto, con riferimento al contratto della linea n. 055.2022xxx, nonché sull’asserito mancato riscontro al reclamo. Dalle verifiche svolte all’interno dei propri sistemi, emerge che Tim ha fornito riscontro all’istante precisandole, in data 7 febbraio 2017, che non era possibile eseguire la modifica richiesta perché sulla linea n. 055.2022xxx era attiva l’offerta “Smart Mobile” che non consente alcuna variazione, neppure del nominativo (Doc. 1). Per ottenere ciò, l’istante avrebbe dovuto richiedere la cessazione della succitata offerta e poi, se interessata, riattivarla dopo l’effettivo subentro al marito. Attesa questa spiegazione, quindi, è pacifico che Tim non abbia arbitrariamente disatteso la richiesta dell’utente finale, ma si sia limitata a fornire a questi le informazioni necessarie al fine di consentire la variazione di intestazione richiesta (in ogni caso non suscettibile di indennizzo, perché non suscettibile all’interno di alcuna delle fattispecie di cui alla delibera 73/11/CONS). Circa il preteso malfunzionamento, non risultano da retrocartellino guasti indennizzabili, ma un solo disservizio di 3 giorni complessivi (apertura della segnalazione 14 marzo 2017, in ogni caso chiusa in data 19 marzo 2017 ma con fine disservizio 17 marzo 2017). (Doc. 2). Si precisa che, senza una diffida/contestazione formulata nei confronti dell’operatore telefonico (vale a dire un intervento attivo da parte dell’utente finale), è impensabile che Tim si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui non può essere a conoscenza (v. in tal senso, ex*

multis, delibera DL/184/15/CRL del Corecom Lazio: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"). Pertanto, le istanze formulate in questa sede dall'istante non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto, sicché ciò che, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, deve essere valutato da codesto Corecom è che l'avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio.

3. La replica dell'istante

L'istante, in data 2 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva di replica nella quale ha ribadito "di non aver ricevuto nessuna comunicazione né istruzioni circa la non fattibilità del subentro richiesto infatti la pretesa Vs. comunicazione del 7/02/2017 non è mai pervenuta e tantomeno l'asserita procedura da adottare. Circa il disservizio la stessa Tim ammette che c'è stato e semmai si può discutere sulla durata, in quanto la scrivente ha avuto contezza del ripristino, solo visionando la rete e comunque mai da operatori Tim i quali hanno sempre asserito che il guasto sarebbe stato risolto al più presto senza fornire dati o tabulati che solo ora vengono allegati. Circa l'obbligatorietà della messa in mora dell'operatore l'utente ha comunicato il disservizio ai Vs. call center, i quali hanno sempre risposto che avrebbero provveduto a ripristinare il prima possibile".

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

- *In primis*, deve rilevarsi che la domanda *sub i)* volta ad ottenere "il cambio intestazione del contratto" non può trovare accoglimento atteso che sul punto risulta cessata la materia del contendere in virtù della chiusura del contratto avvenuta in data 2 giugno 2017, per espressa dichiarazione dell'istante stesso. *Ad abundantiam* si rileva inoltre che detta domanda esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'art. 19, comma 4, del vigente Regolamento, atteso che l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi/indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

Nel merito.

Sul malfunzionamento del servizio.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Preliminarmente si ritiene di delimitare il *thema decidendum* sulla scorta dei documenti agli atti.

Innanzitutto è da osservare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti l'utente chiede "l'indennizzo per malfunzionamento per 20 giorni" senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento, e in particolare, senza provare di aver presentato all'operatore formali reclami in merito al lamentato malfunzionamento.

E' da osservarsi, infatti che, con riferimento al malfunzionamento oggetto di doglianza, l'istante ha ommesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, sia di specificare la data d'inizio e di fine dei disservizi subiti, con conseguente sostanziale indeterminazione del periodo eventualmente indennizzabile. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto

malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato da dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunce (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, 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.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quantum* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Pertanto la richiesta della società istante *sub ii*) non può essere accolta, (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Parimenti la domanda *sub iii*) volta ad ottenere l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami non è meritevole di accoglimento, atteso che dal corredo istruttorio, i reclami asseritamente ritenuti inevasi risultano, viceversa riscontrati dall'operatore con missiva del 7 febbraio 2017 depositata agli atti.

Si precisa che le contestazioni inoltrate dall'utente a mezzo *e-mail* hanno ad oggetto la problematica del mancato subentro e non l'asserito malfunzionamento del servizio rispetto al quale non è stato riscontrato agli atti alcuna segnalazione tracciabile. Infatti, sul punto, a nulla vale la dichiarazione dell'utente, nella propria memoria di replica, di aver effettuato delle segnalazioni telefoniche, se non viene indicata la data o il codice identificativo del reclamo, al fine di tracciare la telefonata.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 giugno 2019;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 28 luglio 2017 da xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx.

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.

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. 63 del 5 giugno 2019**

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
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi