



**DELIBERAZIONE**  
**n. 92 del 21 ottobre 2019**

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: GU14 n. 467/17 xxx/ Open-Tel S.r.L.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<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”;

**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** Delibera Agcom n. 274/07/CONS “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*” e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** Delibera Agcom n. 41/09/CIR “*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

**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** la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

**VISTA** l’istanza GU14 n. 465 del giorno 4 settembre 2017, con cui la società 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 Open-Tel S.r.l. (di seguito, per brevità, Open-Tel) 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”);

**RILEVATO** che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0578 749xxx con la società Open-Tel, lamenta la sospensione del servizio voce e ADSL.

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

- contrattualizzato con l’operatore Telecom Italia S.p.A. (di seguito per brevità Telecom), in data 17 maggio 2016 sottoscriveva un contratto con Open-Tel avente ad oggetto la migrazione del servizio di fonia e ADSL;
- nelle more della procedura di migrazione, Telecom gli proponeva “*di tornare subito come loro cliente a fronte di problemi tecnici che sarebbero sopraggiunti con open tel in quanto servizio poco affidabile*”;
- “*riceve[va] la visita di una agente Telecom “con cui “sottoscrive[va] dei documenti*”;
- “*fidandosi del marchio Telecom Italia, richiede[va] più volte all’agente la certezza di quanto promesso e la sicurezza che non vi sarebbero stati dei problemi. L’agente rassicurò più volte il cliente*”;
- “*invece, subi[va] vari disservizi e nel mese di dicembre 2016 rimane[va] completamente isolato con la linea telefonica e adsl*”;
- “*dal 06.12.2016 infatti riceve[va] varie telefonate dai gestori (Telecom e Open tel) in riferimento al codice di migrazione che avrebbe avuto problemi per la migrazione*”;
- “*riceve[va] varie visite di tecnici incaricati da Telecom*”, che “*dopo circa 20 giorni*” attivavano solo il servizio fonia , “*mentre il servizio adsl non funzionava*”;
- a seguito di richiesta d’intervento all’operatore Open-tel il servizio ADSL “*veniva riattiva[to] in attesa che Telecom intervenisse*”;
- “*nel mese di febbraio 2017 i tecnici Telecom informa[vano] il cliente che i loro colleghi in precedenza intervenuti [avevano] erroneamente fatto un collegamento tecnico e [che]solo adesso si [erano] accorti dell’ errore*”;
- “*nel mese di marzo 2017 il servizio voce e adsl da parte di Telecom [veniva] ripristinato*”;
- “*riscontra[va] però sempre delle problematiche con Telecom*”.

In data 2 agosto 2017 la parte istante esperiva nei confronti degli operatori Telecom Italia S.p.A. e dell'operatore Open-Tel tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale di accordo con l'operatore Telecom Italia S.p.A e con verbale negativo con Open-Tel per mancata adesione del gestore alla procedura.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

*i ) l'“indennizzo per i disservizi tecnici occorsi, tra cui il grave isolamento della linea e servizio adsl, il tutto per euro 1000,00”.*

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

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati.

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

La parte istante lamenta “*il grave isolamento della linea e del servizio adsl*”, laddove l'operatore Open-Tel sul punto nulla deduce.

Innanzitutto preme rilevare che, a fronte della contestazione della parte istante, l'operatore non ha controdedotto alcunché. Tuttavia, sebbene in assenza di memoria difensiva prodotta dall'operatore, la ricostruzione dei fatti, così come prospettata dall'utente, dovrebbe ritenersi incontestata, nel caso di specie, la domanda formulata dalla parte istante non può essere accolta.

Infatti, l'utente ha lamentato la sospensione dei servizi di fonia e adsl senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore, ad esempio reclami o segnalazioni all'operatore, da cui sia possibile riscontrare la circostanza lamentata dall'istante.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione.

Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Ciò posto, non essendo possibile conoscere il periodo di sospensione del servizio voce e del servizio ADSL, la domanda di cui *sub i)* deve essere rigettata per indeterminatezza.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento della richiesta, 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 21 ottobre 2019;

**DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata in data 4 settembre 2017 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Open-Tel S.r.L., 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.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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*