

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

**DELIBERA N. 20/19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX SRL/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 241/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

|                   |                   | Pres. | Ass. |
|-------------------|-------------------|-------|------|
| <b>Presidente</b> | Filippo Lucci     |       | x    |
| <b>Componenti</b> | 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 dalla Società XXXsrl in data 18 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 12842, nei confronti con l’operatore Telecom;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta il ritardo nella consegna degli apparati e delle schede di circa due mesi nonostante il contratto sottoscritto a dicembre. Inoltre fa presente di non aver ricevuto le fatture e di aver subito il distacco del servizio.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Azzeramento posizione debitoria;
- ii. Indennizzo di euro 1.000,00;
- iii. Rimborso delle spese di lite;

Allega: Nota della società di recupero crediti del 01/09/2017 per l'importo di euro 3.685,72;

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

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

In primo luogo rileva che la descrizione dei fatti fornita dall'istante non solo è estremamente generica ma anche totalmente sguarnita di prova, attesa la totale assenza di supporto documentale, con conseguente lesione del proprio diritto di difesa.

Fa presente che il contratto è stato sottoscritto in data 19/12/2016 e prevedeva la consegna di n° 5 sim e di n° 4 terminali. La consegna di tali apparati e delle sim è stata effettuata in data 03/02/2017 come attesta la bolla di consegna prodotta.

Relativamente al mancato recapito delle fatture, precisa che le stesse sono state inviate al medesimo indirizzo presso il quale la società istante ha ricevuto gli apparati e le sim pertanto appare alquanto inverosimile la tesi dell'istante relativamente alla mancata ricezione delle stesse.

Fa presente altresì che l'invio delle fatture a cadenza bimestrale oltre ad essere espressamente previsto dal contratto è comunque fatto notorio, pertanto l'asserito omesso ricevimento per un periodo così protratto avrebbe destato in qualunque debitore dotato della diligenza del buon padre di famiglia, principio, peraltro posto alla base dell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

Peraltro nessun reclamo risulta essere stato effettuato né tantomeno l'istante ha dato prova di ciò.

## **3. 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.

Nel caso di specie l'istante lamenta la mancata consegna delle sim e degli apparati previsti dal contratto sottoscritto in data 19/12/2016. Contesta inoltre il mancato recapito delle fatture.

Di converso l'operatore convenuto eccepisce l'assoluta genericità dell'istante e la carenza di documentazione a supporto degli asseriti disservizi.

In effetti dall'esame della documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall'istante di aver provveduto con immediatezza a segnalare l'asserita mancata consegna delle sim e degli apparati tale da permettere eventualmente all'operatore di effettuare le verifiche del caso.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Agcom nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione 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.

Ne consegne che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in ordine alla mancata consegna delle sim e degli apparati, in mancanza della prova da parte dell'istante di aver prontamente segnalato i disservizi lamentati. Pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto in tal senso.

Per le medesime ragioni sopra evidenziate non può in alcun modo essere accolta la richiesta di storno dell'insoluto, attesa anche la genericità ed indeterminatezza della stessa.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico degli operatori convenuti in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti degli stessi.

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

**DELIBERA**  
**Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società XXX s.r.l. nei confronti di Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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.

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](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRETTORE

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

IL COMPONENTE

*F.to Sig. Ottaviano Gentile*

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.