



**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 14 del 2 maggio 2016**

<b>OGGETTO</b>	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX
----------------	--

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Maria Gabriella Mecucci

**Membro:** Maria Mazzoli

**Membro:** Stefania Severi

**Presidente:** Maria Gabriella Mecucci

**Estensore:** Beatrice Cairoli

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli



## Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2013)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 maggio 2016,

**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*” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** la delibera Agcom n. 16/16/CIR;

**VISTE** inoltre le delibere Corecom Lombardia, n. 50/2012; Corecom Umbria, n. 16/2010; Corecom Lazio, n. 59/2012;

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata prot. n. 3724 del 15 maggio 2013 con la quale la società XXXX, corrente in XXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom ItaliaXX;

**VISTA** la sentenza del Tribunale di Spoleto n. XX/2015 del 35 giugno 2015, con la quale è stato dichiarato il fallimento della società e nominato curatore fallimentare il Dott. XXXX, con studio in XXXX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n.XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a seguito di riorganizzazione aziendale ha chiesto di trasferire la titolarità delle utenze a sé intestate ad altri soggetti, persone fisiche o giuridiche;
- b) tali procedure non sono mai andate a buon fine;
- c) le sim non venivano utilizzate ma le relative fatture sono sempre state pagate;
- d) il 17 maggio 2011 è stata data la disdetta dal contratto via fax, confermata con altro fax del 21 luglio 2011;
- e) nonostante ciò, l'operatore ha continuato ad emettere fatture, per un totale di euro 41.125,16.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- I) lo storno/rimborso di euro 41.125,16;
- II) un indennizzo di euro 8.225,03.

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

L'operatore, nei propri scritti difensivi, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a) in via preliminare, eccepisce la carenza di procura speciale in ordine al pendente procedimento;
- b) l'istante ha depositato solamente le repliche alle deduzioni avversarie ma non le memorie, pertanto detta documentazione è inammissibile;
- c) le richieste sono generiche e carenti di qualsivoglia documentazione o specifica argomentazione;
- d) le sim di cui è questione hanno generato traffico e pertanto gli addebiti sono dovuti;
- e) non risultano provate né le disdette né le precedenti richieste di modifica della titolarità delle sim.

In base a queste premesse, l'operatore ha chiesto:

- I) in via preliminare, che l'istanza sia dichiarata inammissibile per violazione degli articoli 14 e 7, comma 3 della Del. Agcom n. 173/07/CONS;
- II) in via principale, il rigetto della domanda.

## **3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità per carenza di procura speciale non può essere accolta, in quanto l'istanza è regolarmente sottoscritta, e non risulta agli atti alcuna azione volta al disconoscimento della sottoscrizione stessa.

Per quanto poi concerne l'eccezione relativa all'inammissibilità della replica depositata dall'istante, va considerata attentamente la lettera dell'articolo 16, comma 2 del Regolamento. Tale disposizione statuisce che le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine assegnato. Sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie nel termine non superiore a dieci giorni loro assegnato. Non è prevista alcuna limitazione volta a condizionare la facoltà di presentare repliche al previo deposito di memorie, con la conseguenza che ciascuna parte, sebbene decida di non presentare memorie e documenti entro il primo termine, ha comunque la facoltà di presentare eventuali repliche alle produzioni avversarie (conf. Corecom Lombardia, del. n. 50/2012). L'eccezione, pertanto, non può trovare accoglimento.

Nel merito, le domande dell'istante meritano parziale accoglimento, come di seguito specificato.



**Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.**

Risulta agli atti che, con fax del 17 maggio 2011, confermato con altro fax del 21 luglio 2011, la società XXX aveva chiesto la chiusura del contratto di cui è questione. A conferma di ciò, l'istante ha depositato i report dell'avvenuta corretta trasmissione dei fax sopra menzionati. Poichè, dal canto suo, l'operatore non ha prodotto né copia del contratto, né altra documentazione da cui desumere l'inefficacia della disdetta, la stessa si considera correttamente data, con la conseguenza che risultano non dovute le somme addebitate successivamente a detta disdetta.

L'operatore pertanto è tenuto a stornare/rimborsare le somme relative al periodo successivo alla disdetta, tenuto conto del termine contrattualmente previsto per la gestione del recesso, con obbligo di regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante. Quanto sopra vale con la precisazione che, non essendo stata depositata alcuna prova dell'asserito pagamento di somme non dovute, e risultando, dalle fatture in atti, l'applicazione della "mora per mancato pagamento", il rimborso sarà dovuto con esclusivo riferimento alle somme effettivamente corrisposte.

La richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Le fatturazioni successive al recesso dal contratto, infatti, integrano una ritardata gestione, da parte dell'operatore, della richiesta di recesso, la quale non appare riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, neppure in via analogica. La stessa infatti, non comporta un inadempimento contrattuale, e neppure può ricondursi ad un difetto nella qualità dei servizi resi. Gli indennizzi, in via generale, possono considerarsi come una "penalità da inadempimento", e, anche qualora non espressamente previsti, per essere liquidati devono essere ancorati ad obblighi rimasti inadempiti da parte degli operatori, cosa che non emerge nel caso di specie (conformi, tra le altre, Corecom Umbria, del. 16/2010; Corecom Lazio, del. 59/2012). Peraltro, anche di recente, l'Autorità ha affermato che, a fronte della fatturazione indebita, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito (Agcom, del. n. 16/16/CIR).

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione,

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 15 maggio 2013 dalla società XXXX, corrente in XXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

- **stornare/rimborsare** tutte le fatture emesse a carico dell'istante successivamente alla disdetta contrattuale, con le precisazioni di cui in motivazione, con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante;

- **corrispondere** all'istante la somma di euro 100 a titolo di spese di procedura;

**B) il rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Dr.ssa Rosalba Iannucci)