

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.249
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TISCALI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Vista la delibera Corecom Lazio DL/009/16/CRL/UD e Corecom Calabria delibera n. 55/2011;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2747);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 30.01.2018, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2018/18310 del 19/03/2018 lamentando nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. (di seguito Tiscali) la sospensione del servizio relativo all'abbonamento 439061623.

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

- l'abbonamento tiscali n. 439061623 intestato a parte istante, veniva illecitamente sospeso per oltre 10 giorni;
- l'operatore imputava tale sospensione al mancato pagamento della fattura n. 170584599 che invece risulta regolarmente pagata in data 08.03.2017.

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

- a) Immediata riattivazione dell'abbonamento;
- b) Il risarcimento del danno in misura non inferiore ad euro 500,00.

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

Con memoria prot. AL/2018/35295 del 05/06/2018, Tiscali riferisce che a far data dal 16.08.2016, parte istante era titolare della linea 0541.XXX968 con servizio adsl e voce denominato "Suite tutto incluso" sempre regolarmente fruito dall'istante con fatture inviate all'indirizzo mail scelto da parte istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In data 18.04.2017, Tiscali inviava all'istante una prima comunicazione di sollecito per il pagamento della fattura n. 170584599 del 02.03.2017 pari ad euro 39,89.

In data 21.05.2017, nonostante l'invio del sollecito e non ricevendo alcun riscontro da parte dell'istante, che peraltro in nessuna occasione segnalava la mancata ricezione delle fatture oggetto del sollecito, Tiscali procedeva con la sospensione del servizio come previsto all'art. 5, comma 5.3 delle condizioni generali di contratto.

Solo a seguito della sospensione amministrativa del servizio, l'istante in data 29.05.2017 inviava via fax, copia dell'estratto conto della sua banca. Da indagini effettuate, tramite il settore specialistico, emergeva che il pagamento della fattura n. 170584599 del 02.03.2017 di euro 39,89 scaduta il 22.03.2017, non era mai pervenuto in quanto l'addebito veniva riversato da parte della banca con la causale "fondi insufficienti".

Precisa quindi che l'addebito presente nell'estratto conto prodotto dall'istante risulta associato alla fattura n. 170114772 del 02.01.2017 in scadenza il 22.01.2017 riportante lo stesso importo.

A comprova, precisa che i pagamenti avvengono con addebito automatico su Rid alla data di scadenza senza possibilità di anticipare tale pagamento.

Nelle more della presente procedura, in data 29.05.2017 Tiscali provvedeva comunque alla riattivazione del servizio.

In data 19.12.2017, Tiscali inviava ulteriore comunicazione al cliente per ribadire e motivare il mancato pagamento della fattura oggetto di contestazione.

Precisa che l'insoluto a carico dell'istante ammonta ad euro 195,59 relativo oltre che alle fatture oggetto di contestazione, anche alle successive fatture emesse n. 180182004 del 02.01.2018 di euro 51,90, n. 180668559 del 02.03.2018 di euro 51,90 e n. 181208161 del 02.05.2018 pari ad euro 51,90.

### 3. Motivazione della decisione

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

a) L'istanza di cui al punto a) relativa alla richiesta di immediata riattivazione dell'abbonamento, deve essere respinta perché volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).

b) L'istanza di cui al punto b) relativa alla richiesta di risarcimento del danno in misura non inferiore ad euro 500,00, non può trovare accoglimento.

Preliminarmente, si deve precisare che, come da linee guida Agcom (delibera 276/13/CONS), paragrafo III.1.3: "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte (...). E ancora, paragrafo III.1.2: "Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi"; sul punto anche Corecom Lazio delibera DL/009/16/CRL/UD.

Sebbene quindi, la domanda possa essere interpretata quale richiesta di indennizzo per sospensione dei servizi relativi all'utenza 0541.XXXX968, la stessa non può comunque trovare accoglimento.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4). Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione ed i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, tra i quali si annoverano i casi di persistente morosità, rispetto ai quali incombe comunque, in capo all'operatore, un preciso obbligo di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

informare l'utente della sospensione con congruo preavviso, in mancanza del quale la sospensione è illegittima.

Nel caso di specie, Tiscali ha informato ed avvisato l'utente della persistente morosità, con comunicazione del 18.04.2017, come da lettera allegata dalla stessa parte istante la quale, a propria difesa, si è limitata a depositare un estratto conto bancario senza alcuna specifica sul pagamento effettuato verso Tiscali il giorno 08.03.2017 che effettivamente poteva essere imputabile al pagamento di altre fatture emesse dallo stesso gestore.

Con lettera del 19.12.2017, Tiscali rappresentava nuovamente le motivazioni del mancato pagamento (fondi insufficienti) ed elencava le successive fatture rimaste insolute.

A tale missiva, parte istante non risulta abbia dato alcun riscontro.

Occorre rilevare che sussiste un onere probatorio, seppur di rilievo minore rispetto a quello in capo all'operatore, anche in capo all'istante, il quale deve allegare i fatti in maniera chiara e precisa fornendo gli elementi necessari per poterne apprezzare la fondatezza. L'Autorità si è più volte espressa sul punto mantenendo un orientamento costante: "La domanda non merita accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimine che orienta il giudice. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre la mancata applicazione delle condizioni pattuite senza produrre al riguardo alcuna prova documentale, né, d'altro canto, allega una carenza di trasparenza contrattuale" (Cfr. Corecom Calabria delibera n. 55/2011).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di Leshchenko nei confronti di Tiscali Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)