AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 18

XXXXXXX ZINCANI / ACN ITALIA COMMUNICATIONS SRL
(GU14/369400/2020)

Il Co.Re.Com Abruzzo

NELLA riunione del Il Co.Re.Com Abruzzo del 08/04/2021;

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*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo;

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 n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

RICHIAMATA la delibera del Co.Re.Com Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d'atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l'esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l'istanza di **XXXXXXX ZINCANI** del 21/12/2020 acquisita con protocollo n. 0541925 del 21/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori Codici, contesta l'asserita illegittima fatturazione nonostante la richiesta cessazione del contratto trasmessa all'operatore.

In particolare nell'istanza di Definizione ha precisato quanto di seguito*:" Il signor Zincani XXXXXXX erede di XXXX dal 27/04/2020 è titolare della numerazione 085/XXXXXX con altro olo. Da quel giorno è iniziata la doppia fatturazione da parte di*

entrambi gli operatori, con i relativi prelievi sul c/c (07/05-29/06-16/07-10/08) di € 23,69 ciascuno."

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

i) la chiusura del contratto in esenzione spese;

ii) lo storno dell'insoluto ad oggi esistente e di quello futuro, con conseguente annullamento di tutte le fatture emesse e di futura emissione, fino a conclusione del ciclo di fatturazione; il ritiro della pratica di recupero crediti a vostra cura e spese e la cancellazione dal SIMOITEL;

iii) la restituzione di € 94,76 quali somme pagate e non dovute per doppia fatturazione ed un indennizzo per ritardata cessazione, per inottemperanza alle richieste del titolare, per omesso aggiornamento in caso di tempestiva richiesta del titolare, per errata fatturazione e per mancato riscontro alle segnalazioni effettuate telefonicamente. Si richiede inoltre l'indennizzo previsto dall'art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)

Allega:

- Riepilogo prelievi sul c/c;
- Fatture;
- Certificato di morte Zincani Luigi.
- Autodichiarazione erede.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati nonostante le reiterate richieste da parte del Responsabile del Procedimento del Co.re.com affinché il gestore comunicasse indirizzo mail e contatto telefonico dell'assegnatario dello specifico procedimento, esortandolo in tal senso tanto mediante la piattaforma, quanto via mail il 05/01/2021 e, ancora, il 19/01/2021.

Dinanzi al perdurare del comportamento silente da parte del gestore, in data 17/02/2021 il Responsabile del Procedimento ha interessato nuovamente l'Autorità via mail ed infine, in data 19/02/2021, tramite Conciliaweb ha reso edotto l'operatore che, alla luce dei mancati riscontri, si sarebbe proceduto all'emissione del provvedimento inaudita altera parte.

3. Motivazione della decisione

L'istante contesta l'asserita illegittima fatturazione proseguita nonostante il passaggio dell'utenza ad altro operatore a partire 27/04/2020.

Chiede pertanto il rimborso di € 94,76 e per le fatture emesse successivamente a tale data inerenti il periodo maggio agosto 2020 in quanto addebitate tramite rid e l'annullamento delle fatture di € 24,06 e di € 23,19 relative al periodo settembre - ottobre .

L'operatore convenuto, come sopra riportato, non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati, né ha provveduto ad all'assegnazione del procedimento rendendo impossibile ogni forma di comunicazione.

Tale atteggiamento passivo si è perpetrato anche neppure a seguito delle numerose sollecitazioni trasmesse via mail dal responsabile del procedimento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

A tal proposito si richiama preliminarmente il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall'Autorità e da questo Co.Re.Com, per cui l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante consente al decisore di considerare provato

quanto dedotto dall'istante stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c..

Alla luce di quanto sopra, poiché è stato accertato che la società convenuta non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi devono ritenersi accaduti conformemente alla prospettazione dell'istante.

Pertanto, poiché è da ritenersi acclarato che l'operatore convenuto non ha correttamente gestito la lavorazione della migrazione dell'utenza, continuando perciò ad emettere fatture successive al passaggio della stessa ad altro operatore avvenuto in data 27/04/2020, devono essere accolte le richieste dell'istante volte ad ottenere la chiusura del contratto in esenzione spese, il ritiro della pratica di recupero crediti presso la società incaricata a proprie spese e cure, lo storno totale dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione ed il rimborso dell'importo di € 94,76 per le fatture emesse successivamente a tale data inerenti il periodo maggio agosto 2020 in quanto addebitate tramite rid.

Relativamente alla richiesta di cui al punto iii) si specifica che la stessa non può in alcun modo essere accordata, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti.

Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

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

DELIBERA

1. 1. Il Co.Re.Com Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXXXXXX Zincani nei confronti dell'operatore ACN Italia Communication srl, nei termini sopra evidenziati;

2. 2. La società ACN Italia Communication srl è tenuta a cessare il contratto in essere con il Sig. XXXXXX in esenzione spese, al ritiro della pratica di recupero crediti presso la società incaricata a proprie spese e cure, ed a stornare l'insoluto in essere fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, per ragioni espresse in premessa;

3. La società ACN Italia Communication srl è tenuta a rimborsare all'istante l'importo di € 94,76 per le fatture emesse successivamente alla data del 27/04/2020 inerenti il periodo Maggio Agosto 2020 in quanto addebitate tramite rid per le ragioni espresse in premessa.

4. 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.

5. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

L'Aquila 08/04/2021

F.to
IL PRESIDENTE
Dott. Ricardo Chiavaroli

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.