

Verbale n. 18

Adunanza dell'8 settembre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 8 del mese di settembre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 29 – 2014**

**Oggetto: definizione della controversia XXX XXX/ TELECOM ITALIA XXX**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 24/7/2013, con cui XXX XXX (di seguito, per brevità, XXX) chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 24/7/2013 con cui il Corecom, comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria inviata al Corecom dall'operatore, a mezzo posta elettronica certificata, nei termini assegnati;

PRESO ATTO che, in seguito a colloquio telefonico intercorso con l'ufficio scrivente, parte istante, attraverso l'associazione XXX che l'assiste, in data 31/10/2013, richiedeva la trasmissione della memoria dell'operatore, asserendo di non averla ricevuta;

DATO ATTO che il Corecom, considerato che la richiesta di XXX si riferiva, oltre che alla pratica XXX, anche ad altra pratica gestita dalla medesima associazione di consumatori, per cui si sono accertati, nel medesimo giorno di invio, problemi di trasmissione anche con l'ufficio scrivente, provvedeva all'inoltro di quanto richiesto, ritenendo altresì di concedere nuovo termine per repliche;

PRESO ATTO che XXX non depositava memorie di replica;

VISTO che in seguito all'esame della memoria e della documentazione prodotta dall'operatore, il Corecom richiedeva a XXX, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del

Regolamento, di produrre documentazione in originale attestante la prova degli avvenuti pagamenti dei conti telefonici oggetto di controversia;

VISTO che parte istante non forniva all'Ufficio quanto richiesto, né nei termini assegnati, né successivamente;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## CONSIDERATO

quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia

L'istante, nella propria istanza introduttiva, in riferimento all'utenza n. XXX, rappresenta che:

- inspiegabilmente ed improvvisamente, in data 18/1/2013, la linea viene completamente interrotta, sia in entrata che in uscita, e così analogamente il servizio ADSL;
- che il call center dell'operatore riferisce trattarsi di un guasto generale di zona;
- che tutte le fatture ricevute sono state regolarmente saldate ed inviate con regolare documentazione relativa;
- che l'intervento tecnico previsto per il 15/2/2013 non si è realizzato, ed anzi la linea voce e dati è stata completamente cessata;
- che in base alle normative interne di Telecom la risoluzione dei guasti tecnici non deve superare le 48 ore, che invece sono state abbondantemente oltrepassate.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

a) di corrispondere adeguato indennizzo per i danni morali e materiali subiti dal cliente per il fatto che la linea è stata disattivata e cessata, trattandosi di numero di utenza partita I.V.A..

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta che:

- l'utenza oggetto di controversia, attivata in data 14/2/2008 intestata a XXX, è stata prima volturata a favore di XXX e poi, in data 7/6/2010, a favore di XXX;

- tutti i soggetti succedutisi quali intestatari dell'utenza sono tuttora esistenti ed hanno quale presidente la medesima persona fisica;
- Telecom ha emesso a carico di XXX fatture per un totale di € 9.948,47;
- l'utente non ha effettuato alcun pagamento in relazione alle fatture sopraindicate;
- Telecom ha inviato numerosi solleciti di pagamento regolarmente ricevuti dal cliente, come risultante dalle comunicazioni intercorse;
- l'utente ha inviato copia di disposizione di bonifico a saldo delle fatture per le quali era stato sollecitato il pagamento;
- Telecom, a fronte di specifici accertamenti, ha verificato che le disposizioni di pagamento comunicate dall'utente non hanno avuto esito positivo;
- a fronte del persistente mancato pagamento delle fatture, Telecom ha sospeso il servizio in data 18/1/2013;
- con istanza GU5 del 28/1/2013 XXX ha adito il Corecom e, instaurando il procedimento di conciliazione delle controversie, ha lamentato la sospensione del servizio, producendo documentazione ritenuta attestante la regolarità dei pagamenti;
- in data 19/2/2013 XXX ha inviato al Corecom copia delle disposizioni di pagamento recanti numero di CRO;
- il Corecom, constatata la legittimità della sospensione del servizio per morosità, ha rigettato la richiesta di emissione di provvedimento d'urgenza per la riattivazione del servizio;
- l'operatore ha effettuato ulteriori verifiche presso l'istituto bancario destinatario dei pagamenti, dalle quali è risultato che i numeri di CRO riportati sulle disposizioni di bonifico inviate da XXX non corrispondevano ad alcun pagamento con esito positivo;
- in data 18/2/2013, l'utenza è stata cessata per risoluzione contrattuale;
- in data 31/5/2013, Telecom ha depositato presso gli uffici competenti atto di denuncia avverso XXX in relazione ad ogni reato ravvisabile nella condotta sovradescritta.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore richiede di respingere ogni domanda formulata nei suoi confronti.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

### **B) Nel merito**

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sulla sospensione e seguente cessazione di un'utenza telefonica per la quale l'operatore afferma essere presente elevata morosità, non avendo parte istante saldato alcuna fattura. Viceversa, l'utente sostiene di aver pagato tutte le fatture ricevute e di aver inviato a Telecom la documentazione attestante il versamento, anzi attribuisce la interruzione del servizio a un guasto come, a suo dire, riferitogli dal servizio clienti.

In base alla documentazione disponibile in atti, risulta che Telecom Italia abbia inviato a XXX, fin dal sorgere del rapporto contrattuale, solleciti di pagamento per fatture non saldate in data 29/7/2010, 29/9/2010, 4/11/2010, 16/11/2010, 17/3/2011, 4/8/2011, 15/12/2011, 9/2/2012, 16/2/2012, 7/6/2012, 27/9/2012, 18/10/2012, 19/12/2012 contenenti l'avviso di sospensione del servizio in caso morosità perdurante e, in ultimo, la comunicazione di risoluzione contrattuale inviata con raccomandata n. 61146185438-6.

Nonostante controparte dichiarò di non aver ricevuto preavvisi di sospensione, risultano agli atti due lettere dell'utente, rispettivamente in data 14/11/2012 e 23/11/2012, nelle quali XXX riscontra Telecom, riferendosi ai solleciti di pagamento ricevuti, ed invia "copia delle predisposizioni contabili dei bonifici" asseritamente effettuati. Si può pertanto ritenere provato che l'istante era edotto della eventualità che la linea venisse sospesa ove perdurasse la morosità, ovvero la stessa non venisse documentalmente smentita attraverso la prova dei pagamenti.

E' quindi di tutta evidenza che l'interruzione del servizio non è stata conseguente ad un guasto, ma che si è trattato di una sospensione amministrativa e susseguente cessazione per mancati pagamenti.

L'istante nel proprio atto introduttivo ha nuovamente depositato (già era stato fatto in fase di procedimento d'urgenza collegato al tentativo di conciliazione) copia di tre disposizioni di bonifico relative ad altrettanti conti Telecom.

L'operatore, dal canto suo, ha ribadito, allo stesso modo di quanto affermato nella già citata fase d'urgenza, che la sospensione è stata conseguenza di ripetuti mancati pagamenti, depositando altresì, a sostegno di quanto affermato, dichiarazione dell'istituto bancario ricevente relativa ai bonifici per i quali parte istante ha inviato copia delle asserite ricevute di pagamento. In tale dichiarazione, la banca attesta che non è stata riscontrata evidenza alcuna delle disposizioni elettroniche di bonifico riferite alle somme da Telecom dichiarate attese sul conto corrente ad essa intestato. Inoltre, in relazione a detti fatti, l'operatore ha presentato denuncia presso la Legione Carabinieri Lombardia – Stazione Milano Porta Garibaldi.

Posto che in base all'art. 3, comma 4 della delibera Agcom 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e che le uniche eccezioni a tale principio riguardano, oltre gli interventi tecnici di manutenzione e riparazione, i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, ovverosia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe sull'operatore un preciso onere di informativa e preavviso, occorre verificare se si sia in presenza di una delle fattispecie sopradescritte nelle quali all'operatore è consentito sospendere/cessare il servizio.

In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c, deve applicarsi il seguente principio: il creditore che agisce per l'adempimento, tipicamente l'utente, deve soltanto provare la fonte negoziale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Tuttavia, qualora, a fronte dell'inadempimento dedotto dall'utente, il gestore fornisca un indizio di non colpevolezza (nel caso di cui trattasi, l'eccezione morosità continuativa e persistente dell'istante, in presenza delle comunicazioni inviate al medesimo circa i mancati pagamenti – nella fattispecie sicuramente ricevuti, in quanto riscontrati dall'utente - e dell'attestazione della banca del gestore circa la mancata ricezione dei bonifici che l'utente sostiene di avere effettuato), l'utente è onerato di provare il contrario.

Infatti, l'onere della prova a carico del gestore, non esclude un sia pur minimo onere di allegazione da parte dell'utente, nella fattispecie assente. Inoltre, dinanzi agli indizi proposti dal gestore, l'utente, onerato della controdeduzione, deve specificamente contestare la produzione di controparte, cosa che non è avvenuta. Qualora, a fronte della contestazione dell'utente sulla sospensione del servizio, l'operatore dia prova delle ragioni del proprio operato, l'utente ha specifico onere di replicare sul punto.

Ora, l'istante, a fronte di quanto eccepito da Telecom, non ha depositato memorie di replica.

Non solo, neanche a seguito di istanze istruttorie svolte dal Corecom, con le quali è stato esplicitamente richiesto a XXX di fornire all'Ufficio scrivente prova degli avvenuti pagamenti dei conti telefonici oggetto di controversia attraverso idonea attestazione in originale rilasciata dall'Istituto bancario o dall'Ufficio postale, parte istante ha provveduto a depositare la documentazione che gli avrebbe consentito di dimostrare un comportamento illegittimo dell'operatore.

Ne consegue che le domande dell'utente devono rigettarsi nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (sospensione illegittima, stante l'avvenuto pagamento di tutte le fatture ricevute) non provato. Non si ravvisano quindi i presupposti per un indennizzo, non sussistendo, per quanto sopra esposto, alcuna responsabilità in capo al gestore per i fatti di cui all'istanza introduttiva del presente procedimento.

### **C) Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento. Inoltre, secondo quanto previsto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti.

E' pur vero che le stesse Linee guida asseriscono che l'esito della definizione non deve essere considerato nel caso in cui l'operatore non si presenti all'udienza di conciliazione senza giustificato motivo, con diritto dell'utente perlomeno alle spese affrontate in

conciliazione. Nel caso di specie, tuttavia, l'operatore si era presentato alla prima udienza di conciliazione, a cui era seguito un rinvio per consentire all'operatore medesimo di verificare l'asserito pagamento delle fatture da parte di XXX presso la propria banca di appoggio, che già in allora aveva dato esito negativo.

Tenuto quindi conto anche del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti, come previsto dall'art. 19, comma 6, sopracitato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati,

- il **rigetto** della domanda formulata da XXX XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, nei confronti di Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.
  
- la **compensazione integrale** delle spese.

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.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

**IL PRESIDENTE**  
Bruno Geraci

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Tiziana Maglione

DT/NP/MG