

DELIBERA n° 88 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14/152/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 07 marzo 2018 al n. prot. 12928;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** contesta, all’operatore **TELECOM Italia S.p.A.**, che pur avendo nel mese di maggio 2017 provveduto alla cessazione della utenza, continuava a ricevere svariate fatture relative ai mesi successivi alla data di richiesta di cessazione, e questo sino al mese di ottobre. In data 4\10\2017, riceveva un sollecito asserente il mancato pagamento delle predette fatture, per un totale di € 267,11 nonostante la richiesta di cessazione inoltrata a maggio 2017. In data 16\11\2017 si rivolgeva alla Associazione Alleanza e Tutela Consumatori per richiedere lo storno delle somme richieste con le fatture emesse dopo la richiesta di cessazione della utenza e l’indennizzo come per legge.

L’utente non ha avuto riscontro alle sue richieste da parte della società

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

1. indennizzo di € 30,00 ex art. 11 Del n.73\11 CONS all. A dal 16\11\2017 al 15\12\2017.
2. indennizzo di € 825,00 ex art.8 Del. N.73\11\ CONS all. A, dal 5\05\2017 al 20\10\2017;
3. Storno fatture emesse successivamente alla cessazione dell’utenza;
4. rimborso delle spese di procedura e onorari legali.

CONSIDERATA **la posizione dell’operatore:**

La **TELECOM Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva eccepisce che le doglianze sollevate da parte istante sono del tutto infondate, in quanto da verifiche effettuate nell’applicativo in uso a Telecom, emerge che l’utenza in contestazione risulta cessata per morosità in data 20\09\2017, per un importo di €646,60, causata dal mancato pagamento dei conti telefonici a partire dalla fattura conto n. 3\17 emessa il 6\04\2017 sino alla data di cessazione. L’art. 20 della

C.G.A. rubricato "Sospensione per ritardato pagamento" stabilisce che Telecom, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il servizio al cliente che non provvede al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata.

L' art.5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (Allegato A delibera AGCOM 173\07\ CONS) prevede i casi tassativi in cui l'operatore può sospendere il servizio, tra i quali viene annoverato quello relativo "ai ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti". La normativa vigente prevede che la sospensione, perché sia disposta legittimamente, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione. Nel caso de quo la società ha operato legittimamente, e pertanto, nessuno indennizzo può essere riconosciuto. Non risulta pervenuta alla società nessuna richiesta di disdetta. Non è presente nessuna richiesta di recesso inoltrata dall'istante, la quale provi che l'operatore telefonico non abbia adempiuto correttamente a tale obbligo, né è stata depositata documentazione che provi l'invio alla società di eventuali richieste di cessazione dell'utenza. Non si ravvisano, pertanto, inadempimenti contrattuali da parte della società, pertanto il ricorso non merita accoglimento.

CONSIDERATA la 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 specificato:

In relazione alla richiesta di indennizzo di cui al punto uno, per mancata risposta al reclamo da parte di Telecom nella misura di € 30,00 ex art.11 Del n.73\11 CONS all. A, non può essere accolta, in ragione della assenza del reclamo da parte dell'utente nei termini e nei modi di cui alla normativa. Non risulta agli atti copia del detto reclamo, né è mai stata depositata la ricevuta della raccomandata AR inviata a Telecom con la quale l'utente chiedeva la disdetta del contratto. Infatti in materia di recesso, questo va esercitato con l'invio della comunicazione scritta a mezzo raccomandata AR o altro mezzo, a condizione che venga confermato con raccomandata AR .

Pertanto la società ha continuato a erogare il servizio, sino al distacco avvenuto per morosità in data 20\09\2017 a causa del mancato pagamento dei conti telefonici a partire dalla fattura conto n.3\17 emessa il 6\4\2017 sino alla data di cessazione. La sospensione del servizio è stata preceduta da apposita

comunicazione scritta al cliente, contenente un adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere. Pertanto vengono rigettate le altre richieste, nello specifico indennizzo di € 825,00 ex art.8 Del. N.73\11\ CONS all. A, dal 5\05\2017 al 20\10\2017, storno fatture emesse successivamente alla cessazione dell'utenza, rimborso delle spese di procedura e onorari legali.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della segreteria CORECOM, Arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti.

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore TELECOM Italia S.p.A.

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 SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara