

DELIBERA N. 118/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXX / TERRECABULATE RETI E SERVIZI S.R.L.
(GU14/594857/2023)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 17/03/2023 acquisita con protocollo n. 0075771 del 17/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto residenziale con l’operatore Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. di seguito, per brevità, Terrecablate, di cui all’utenza n. 0577 179xxxx, lamenta la mancata erogazione dei servizi, fin dalla loro attivazione, nonché i costi applicati dopo la chiusura del contratto.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Sottoscriveva, in data 6 giugno 2022, un contratto per la fornitura dei servizi fonia e connettività dati in modalità fibra, che veniva attivato nel mese di luglio. Constatava, fin da subito, che i servizi non erano funzionanti, in quanto non risultavano “*forniti i parametri minimi stabiliti da carta dei servizi, [con] enormi disagi a causa della mancata linea*”.
- “*A nulla sono valse le reiterate segnalazioni al (...) Servizio Clienti: ogni volta venivano fornite solo risposte di circostanza, senza che alcun intervento tecnico risolutivo fosse mai messo in atto. Anche a seguito di sostituzione del modem nel mese di agosto [2022], la problematica non (...) trova[va] risoluzione alcuna*”.
- In data 14 settembre 2022 tramite l’associazione di riferimento, a mezzo PEC, inviava modulo di disdetta unitamente ad un reclamo dove esponeva i fatti, rilevando che la richiesta di “*cessazione [era] avvenuta per cause non imputabili alla sig.ra XXX*”. Nella missiva specificava che, al momento del contratto, era stato indicato che avrebbe potuto restituire “*il modem, (...) una volta rescisso il contratto (...) e null’altro sarebbe stato addebitato*”.

Comunicava quindi che avrebbe provveduto *“a restituirlo a mano al preposto indirizzo”*.

- Nel reclamo chiedeva, altresì, l’annullamento di *“ogni fattura insoluta fino al termine del ciclo completo di fatturazione ovvero [il] rimbors[so di] ogni costo e /o penale per recesso anticipato, rimborsando i conti telefonici per i servizi non resi, riconoscendo in ultimo un congruo indennizzo per quanto occorso, soprattutto in relazione alla mancata fornitura del servizio”*.
- Successivamente l’operatore emetteva una *“fattura di €.118,39 del 02/09/22 che [veniva] saldata con addebito su c.c. “;*
- con PEC del 12 ottobre 2022 *“Terrecablate [rispondeva] a (...) reclamo il 26/09/22 ed in ottica conciliativa [prevedeva] il rimborso parziale di €.68,38 del totale fattura, calcolando €.50 a carico dell’utente per spese di disattivazione”*. L’operatore confermava nella PEC *“inoltre che nessun’altra fattura [era] dovuta a Terrecablate”* e che la *“linea [era] stata chiusa”*.
- L’istante provvedeva alla riconsegna del modem.
- Nonostante un ulteriore *“sollecito del 07/12 [2022] l’operatore non [provvedeva] al rimborso di €.68,38 ed il 29/12/22 [inviava un] sollecito di pagamento per una nuova fattura di €.230,65 del 02/11/22, oltretutto mai pervenuta”*.

In data 14 marzo 2023 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione avanti al CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, per la mancata comparizione della parte convenuta.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto, quantificando i *“rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 150.00”*:

- i) *“la cessazione del contratto se non ancora avvenuta”*;
- ii) *“lo storno dell’insoluto ad oggi risultante e fino al termine del ciclo di fatturazione”*;
- iii) *“il rimborso di €.68,38 per la fattura n. 34469, oltre a congruo indennizzo per tardata cessazione e per i disagi occorsi”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Terrecablate, non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che:

- l’operatore Terrecablate ha tenuto una condotta del tutto omissiva nel corso dell’odierno procedimento, come pure in quello prodromico di conciliazione,

non avendo partecipato in alcun modo ai predetti procedimenti. In particolare, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto con propri scritti difensivi la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

- la domanda *sub i)*, volta a ottenere “*la cessazione del contratto se non ancora avvenuta*”, esula dal contenuto vincolato della presente decisione ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento e non può, in tal senso, trovare accoglimento. Sul punto deve precisarsi che l'operatore con PEC del 14 ottobre 2022 aveva, comunque, dichiarato l'avvenuta chiusura dell'abbonamento.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla domanda *sub iii)* volta ad ottenere “*un congruo indennizzo (...) per i disagi occorsi*”, si precisa che, a prescindere dalla sua formulazione ed in un'ottica di *favor utentis*, sarà presa in considerazione secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare. Quindi, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, la stessa dovrà essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall'utente nell'istanza ovvero in relazione alla mancata erogazione dei servizi sull'utenza *de qua*.

Tutto ciò premesso, venendo al merito della controversia, parte istante ha lamentato che, fin dall'attivazione avvenuta nel luglio 2022, i servizi contrattualizzati non venivano erogati dall'operatore, il quale ha lasciato incontestate le doglianze dell'istante.

La domanda *sub iii)* volta ad ottenere l'indennizzo per mancata fornitura dei servizi può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

In primis, a fronte delle doglianze dell'utente, viene in rilievo il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui “*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento*”. In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, *ex art. 1218 c.c.*, che “*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*”.

Vengono altresì in rilievo gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire

un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Con riferimento ai malfunzionamenti lamentati, si evidenzia che l'istante dichiara di aver inviato plurime richieste di intervento all'operatore, ma il primo reclamo tracciato è del 14 settembre 2022, inviato tramite l'associazione di riferimento a mezzo PEC.

Agli atti del procedimento risulta, altresì, una risposta a mezzo PEC del 12 ottobre 2022 con la quale l'operatore, fra l'altro, confermava *“che nessun'altra fattura [era] dovuta a Terrecablate”* e che la *“linea [era] stata chiusa”*.

La società convenuta, in relazione alla contestazione dell'istante, avrebbe dovuto produrre copia dei *files di log* delle connessioni dati e i tabulati del traffico maturato, comprovanti la corretta erogazione dei servizi voce e fonia nel periodo oggetto di contestazione.

Quindi, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore Terrecablate, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine al disservizio predetto; ne consegue che deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi che prevede che, *“[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”*.

Per quanto attiene al periodo rispetto al quale calcolare l'indennizzo, s'individua il *dies a quo* nella data del 14 settembre 2022 (data del reclamo tracciato agli atti) ed il *dies ad quem* nel giorno 12 ottobre 2022, data in cui l'operatore Terrecablate dà atto dell'avvenuta chiusura del contratto.

Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la mancata erogazione del servizio di accesso a internet di cui all'utenza n. 0577 179xxxx nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 336,00 (trecento trentasei/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* per n. 28 giorni di mancata erogazione dei due servizi (voce e accesso ad internet).

Parimenti merita accoglimento la domanda *sub i)* di storno/rimborso della fatturazione emessa nel periodo di interruzione del servizio e dopo recesso contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Al riguardo si rileva che, a fronte degli importi addebitati, l'operatore convenuto non ha fornito evidenza della regolare erogazione/fruizione del servizio da parte dell'utente nel periodo d'interruzione totale dei servizi di telefonia e accesso ad internet. Invero, trattandosi di un contratto a prestazioni corrispettive, per fondare la pretesa di pagamento, la società convenuta è tenuta a dimostrare la legittimità della richiesta.

Di conseguenza l'istante ha diritto allo storno/rimborso degli importi addebitati per un servizio mai reso, fin dall'attivazione del contratto.

Inoltre le domande *sub ii)* e *iii)* inerenti allo storno/rimborso della fatturazione emessa sono meritevoli di accoglimento anche sotto il profilo dei costi di recesso e disattivazione.

Dagli atti del procedimento risulta un sollecito di pagamento del 29 dicembre 2022 con cui l'operatore chiedeva il pagamento della fattura n. 4xxxx del 2 novembre 2022 di importo pari a 230,65, fatturazione contestata dall'istante. Dal carteggio in atti emerge, fra l'altro, che l'istante avesse appreso, da un contatto con l'operatore, che gli erano stati addebitati i costi per la chiusura anticipata e disattivazione della linea, somma quest'ultima pari ad euro 50,00.

In relazione a tali addebiti, viene in rilievo la Delibera Agcom n. 487/18/CONS al capoverso IV, n. 13, che prevede, in conformità al decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come modificato e integrato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, che le spese di recesso devono essere *«commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio»*.

La medesima Delibera Agcom n. 487/18/CONS – All. A, la quale al capoverso VIII., n. 37, stabilisce che *“Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica”*

Orbene, nel caso di specie, l'importo richiesto a titolo di spese di disattivazione non risulta, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 252/16/CONS, riportato nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web dell'operatore, peraltro consultabile mediante il sito al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>.

Inoltre, con riferimento ai costi di recesso, deve osservarsi che l'operatore non ha fornito alcuna documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver presentato, in modo chiaro, esatto e completo, le condizioni ed i costi applicabili in caso di recesso, nonché l'applicazione di eventuali penali, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP.

Da quanto sopra rilevato si deduce, quindi, che l'operatore convenuto non ha giustificato gli addebiti dopo la chiusura del contratto, inclusi i costi di disattivazione.

Ne consegue che l'operatore è tenuto a regolarizzare la posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato in relazione ai servizi di cui all'utenza n. 0577 179xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito fino e con il ritiro di eventuale connessa pratica di recupero dei crediti aperta.

Viceversa, con riferimento alla domanda *sub iii*), si osserva che l'istante non ha diritto ad un "*congruo indennizzo per tardata cessazione*" atteso che il disservizio subito attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis Delibera Agcom n. 93/18/CIR*).

Infine si ritiene equo e proporzionale che la società Terrecablate provveda a liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento, atteso che l'operatore non ha neanche partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal XXX, in data 17/03/2023 acquisita con protocollo n. 0075771 del 17/03/2023, nei confronti dell'operatore Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 336,00 (trecento trentasei/00) a titolo d'indennizzo per la mancata erogazione del servizio di accesso a internet di cui all'utenza n. 0577 179xxxx.
3. La società Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento

secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia)) di quanto fatturato in relazione ai servizi di cui all'utenza n. 0577 179xxxx, dal sorgere del rapporto contrattuale, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Parte istante ha diritto, altresì, al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito aperta.

4. La società Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate in istanza, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

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.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)