

**DELIBERA DL/120/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**G. GRASSO / TISCALI ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/927/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 17 dicembre 2018;

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente G. Grasso presentata in data 23.11.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato, nei confronti di Tiscali Italia XXX (di seguito per brevità “Tiscali”), la mancata lavorazione della richiesta di disattivazione, inviata con raccomandata A/R del 21.9.2015, sia della linea telefonica XXXXXX5153, a lui intestata, sia del servizio ADSL.

In particolare l’utente deduceva di aver pagato regolarmente l’ultima fattura dovuta riguardante i consumi sino al 31.10.2015 (fattura n. 152084339 di € 74,58) e di aver ricevuto tuttavia in data

1.4.2016 una lettera da uno studio legale, incaricato dal gestore a riscuotere il credito derivante dal mancato pagamento di un'ulteriore fattura (n. 153052161 del 2.12.2015 di € 71,15), tra l'altro mai ricevuta e non dovuta, poiché riguardante un periodo di fatturazione successivo alla disdetta.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva all'operatore:

- lo storno totale della fattura n. 153052161 del 2.12.2015 di € 71,15;
- il ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese;
- la disdetta del contratto di abbonamento, qualora ancora attivo, con conseguente perdita della numerazione;
- € 300,00 a titolo di indennizzo ex art. 8 Delibera AGCOM 73/11/CONS per attivazione di servizi non richiesti;
- un indennizzo per il disagio subito per un totale forfettario di € 400,00.

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

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore contestava quanto dedotto dall'utente, precisando che lo stesso era titolare dal 1.9.2013 di un pacchetto di servizi voce e ADSL associato alla numerazione XXXXX5153, che veniva regolarmente cessato in data 2.10.2015, a seguito di formale disdetta del cliente ricevuta il 25.9.2015.

Precisava inoltre che la procedura di cessazione si completava sui sistemi in data 27.10.2015, conformemente al termine di 30 giorni previsto dalle c.g.c. sottoscritte e che la fattura contestata del 2.12.2015 si riferiva al traffico voce per il periodo agosto-ottobre 2015, alla compensazione del canone relativo al periodo 27 - 31 ottobre 2015 fatturato anticipatamente per € 4,74 nella fattura n 152084339 del 3.8.2015 e al contributo di disattivazione di € 61,16 previsto dalle c.g.c.

Dichiarava infine di aver ricevuto il 20.4.2016 un reclamo di contestazione sulla fattura n. 153052161, che veniva riscontrato tempestivamente in data 10.5.2016 e con il quale il gestore aveva confermato la correttezza degli addebiti. Nonostante ciò riceveva un'ulteriore segnalazione, tramite la Federazione Nazionale Consumatori, che chiedeva ulteriori chiarimenti in merito alla stessa fattura. Anche in questo caso confermava la correttezza degli importi con comunicazione del 14.6.2016.

Concludeva pertanto nel ritenere corretto il proprio operato, avendo infatti cessato il servizio entro i 30 giorni dalla disdetta.

## **3. Motivazione della decisione**

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4 della Delibera 173/07/CONS disciplinante le procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Pertanto la richiesta di € 400,00, a titolo di indennizzo per il disagio subito, è inammissibile ai fini della presente disamina.

Non è altresì ammissibile la richiesta di disdetta del contratto di abbonamento, in quanto connessa ad un obbligo di fare anch'esso estraneo alla cognizione del Corecom, ai sensi dell'art. 19 cit. E comunque la schermata di sistema versata in atti dal gestore prova l'avvenuto completamento della procedura di disattivazione dell'offerta "Tutto Incluso FULL" in data 27.10.2015.

Osservato ciò, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **3.1 Sullo storno della fattura e sulla richiesta indennizzo**

La domanda di storno della fattura 153052161 del 2.12.2015, unitamente alla richiesta di ritiro della pratica di recupero credito, non possono essere accolte.

Al riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Precisato ciò, l'utente pur avendo allegato la richiesta di disattivazione unitamente alla cartolina di invio della raccomandata a/r non ha fornito alcuna prova della relativa ricezione. La circostanza tuttavia è ammessa dall'operatore, avendo lo stesso dedotto nella propria memoria difensiva quale data di ricevimento il 25.9.2015: data non contestata dall'utente in sede di replica.

E bene precisare che la richiesta è stata lavorata nei termini previsti dalla L. n. 40/2007, atteso che il gestore, come già precisato, ha provato con apposita schermata il completamento della procedura di disattivazione dell'offerta "Tutto Incluso FULL" in data 27.10.2015 e, dunque, entro i 30 giorni dal ricevimento della predetta comunicazione di disdetta.

Quanto alla correttezza della fattura, diversamente da quanto asserito dall'utente in essa non vi è riportato alcun addebito per servizi successivi alla cessazione dei servizi, né in termini di canoni né di consumi. Ed infatti, come già abbondantemente chiarito dall'operatore con comunicazione del 14.6.2015 di trasmissione peraltro della fattura rimasta insoluta (n.153052161), il cui invio smentisce quanto asserito dall'utente in questa sede ovvero di non averla mai ricevuta, tutti gli importi ivi addebitati sono dovuti e conformi alle c.g.c. contrattuali sottoscritte dall'istante.

Ebbene, il traffico voce addebitato riguarda i mesi di agosto - ottobre 2015 e, quindi, di un periodo antecedente alla disattivazione, mentre il contributo di disattivazione di € 61,16 è previsto dalle c.g.c. Tiscali, reperibili sul sito internet del gestore, che stabiliscono in caso di recesso contrattuale la corresponsione, per il ristoro dei costi sostenuti, di una somma tra € 26 e € 43 (Iva inclusa) nei casi di migrazione verso altri operatori e tra i € 74 e € 84 (Iva inclusa), nei casi di cessazione del servizio.

L'operatore ha infine correttamente compensato il canone relativo al periodo dal 27.10.2015 (data di disattivazione) al 31.10.2015, che aveva fatturato anticipatamente nella precedente fattura n. 152084339, anch'essa versata in atti dal gestore.

Accettata in questa sede la correttezza dell'operato del gestore, parimenti va rigettata la richiesta di indennizzo per servizi non richiesti, fattispecie peraltro non configurabile neanche in caso di mancata/ritardata lavorazione della disdetta.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza del sig. G. Grasso nei confronti della Tiscali Italia XXX, disponendo la compensazione tra le parti delle spese di procedura.
2. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 17/12/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto