

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDAZIONE] [REDAZIONE] /Telecom Italia [REDAZIONE]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 404 del 24 novembre 2015 con cui il Sig. ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia ██████████ (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del ██████████ con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 25 gennaio 2016 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 febbraio 2016;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. █████ █████, intestatario dell'utenza *business* n. █████, lamenta la tardiva lavorazione, da parte della società Telecom Italia, della disdetta del contratto di cui all'utenza in questione.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

in data 7 gennaio 2014 la parte istante inviava lettera di disdetta all'operatore. Riferisce l'istante di aver ricevuto, da parte di Telecom Italia, in data 29 aprile 2014 e 21 dicembre 2014, due solleciti di pagamento a seguito di emissione di fatture successive alla disdetta, cui replicava a mezzo posta elettronica certificata (PEC), "spiegando i fatti". Riferisce inoltre di aver constatato che importi relativi all'utenza cessata erano stati indebitamente riaddebitati su altra utenza telefonica a lui intestata.

In data 21 settembre 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia █████ tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

-“di non pagare gli importi non dovuti relativi all'utenza n. █████”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

In via preliminare si rileva che l'istanza risulta non sufficientemente circostanziata, oltreché priva di una documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante relativamente alla disdetta, ai reclami e alla fatturazione.

Al riguardo si evidenzia come l'utente si sia limitato ad indicare in maniera generica l'effettuazione della disdetta non supportando tale volontà delle necessaria documentazione probatoria. Va inoltre rilevato che in maniera assolutamente generica e indeterminata l'istante si è limitato a contestare il traffico maturato sull'utenza cessata senza allegare alcuna fattura o altra documentazione. Dalla documentazione agli atti, infatti, non risultano né fatture, né quali siano gli importi contestati, ossia quegli elementi circostanzianti tali da rendere determinata l'istanza. *Ad abundantiam* si rileva, altresì, che l'operatore Telecom Italia ha facoltà, ai sensi dell'art. 18 comma 4 delle Condizioni Generali di Abbonamento, in caso di morosità, di rivalersi nei confronti di un cliente intestatario di più contratti su altri abbonamenti.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, si versa nell'impossibilità di accertare l'*an*, il *quomodo* ed il *quantum* dell'oggetto della controversia. Né l'utente ha ritenuto di precisare la domanda a seguito della richiesta di memorie formulata con la nota di avvio del procedimento da parte di questo CoReCom.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta.

DELIBERAZIONE
n. 14 del 18 febbraio 2016

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia le richieste formulate dall'odierno istante non possono trovare accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 18 febbraio 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 24 novembre 2015 dal Sig. [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Telecom Italia [REDACTED]

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini