

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX/Telecom Italia XXX**

Presenti:

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

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *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 legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- 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. 546 del 2 luglio 2013 con cui il Sig. XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX 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 XXX (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 2 luglio 2013 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 15 ottobre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 6 novembre 2013;

**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.**

L'istante, titolare di un contratto relativo all'utenza mobile di tipo *business* n. XXXXXXXXXXXX, contesta la fatturazione di corrispettivi successivi al periodo in cui l'istante medesimo, avendo chiuso la propria ditta individuale, ha smesso di utilizzare il telefono; lamenta, in particolare, che il contratto sia "*andato avanti anche se io non lo pagavo*" e chiede di "*pagare quello che devo per l'utilizzo del servizio e niente più*".

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

L'istante, "*da anni*", era titolare di un contratto relativo all'utenza mobile di tipo *business* n. XXXXXXXXXXXX, attiva con l'operatore Telecom Italia.

Riferisce l'istante che, in data non precisata ("*circa due anni fa*"), chiudeva la propria ditta individuale e cessava l'utilizzo dell'utenza in questione, senza dare disdetta né recedere dal contratto. Riferisce, altresì, che "*per 3 anni il contratto è andato avanti anche se io non lo pagavo*", vedendosi poi addebitare "*una penale 1400 €*".

Con lettera del 30 dicembre 2010 Telecom Italia sollecitava il pagamento della fattura n. 7X05576652 dell'importo di euro 155,63, relativa al 6° bimestre 2010, pena la sospensione del servizio.

Con successiva lettera del 21 febbraio 2011 Telecom Italia sollecitava il pagamento anche della fattura n. 7X05896623 dell'importo di euro 130,99, relativa al 1° bimestre 2011, avvisando il cliente che, in caso di mancato pagamento dell'insoluto nel termine di quaranta giorni dalla ricezione della comunicazione, il contratto si sarebbe risolto di diritto ad ogni effetto di legge e di contratto.

Il contratto, stante il mancato pagamento delle fatture, veniva quindi risolto dall'operatore per "*morosità*" del cliente.

In data 30 aprile 2013 l'istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto "*di pagare quello che devo per l'utilizzo del servizio e niente più*".

In data 17 luglio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Telecom Italia ha trasmesso la propria memoria difensiva con cui, eccepita l'infondatezza dell'istanza, ha evidenziato che il Sig. XXXXXXXXXXX non ha mai inviato alcuna comunicazione di recesso al fine di interrompere il rapporto

contrattuale, essendo a tal fine del tutto irrilevante la sola “chiusura” della sua attività commerciale; ha precisato, altresì, di avere sollecitato il pagamento delle fatture insolute, peraltro mai contestate dall’istante, e di avere quindi provveduto, in seguito a rituale preavviso, alla risoluzione del contratto *de quo* per “morosità” del cliente, come da relativi documenti allegati alla memoria; ha concluso, pertanto, per il rigetto dell’istanza.

L’istante non ha presentato memorie di replica, né ha prodotto documenti.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

L’istante, titolare di un contratto relativo all’utenza mobile di tipo *business* n. XXXXXXXXXXXX, attiva con l’operatore Telecom Italia, contesta le fatture emesse dall’operatore successivamente alla chiusura della propria attività commerciale e, sul presupposto di non avere “più usato” il numero in questione, chiede “di pagare quello che devo per l’utilizzo del servizio e niente più”.

La domanda, seppur formulata in termini assolutamente generici, non risulta fondata.

E’ principio universalmente noto quello per cui l’utente, al fine di cessare il rapporto contrattuale in essere con l’operatore, ha il diritto/dovere di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali e normative, con specifico riferimento anche a quanto stabilito dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 e dalla normativa Agcom in materia di migrazione e cessazione dei servizi di accesso. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso, l’operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso e, in caso di ritardo nella sua lavorazione, qualora l’operatore non dimostri che il ritardo è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili o da problematiche tecniche non causate da propria colpa, sorge il diritto dell’utente allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l’istante, pur lamentando l’emissione di fatture successive alla chiusura della propria attività commerciale, non ha inviato all’operatore alcuna comunicazione di recesso né, in ipotesi, di disdetta al fine di interrompere il rapporto contrattuale relativo all’utenza *de qua*.

Tale circostanza è stata espressamente confermata dall’istante nell’ambito del formulario UG, nel quale ha dichiarato testualmente che “*purtroppo non ho mai dato disdetta avendo cose di maggiore importanza di cui occuparmi*”, ammettendo con ciò di essere venuto meno al basilare dovere di correttezza e lealtà nell’esecuzione del contratto, che imponeva all’istante di formalizzare il proprio recesso (o disdetta) dal contratto affinché l’operatore, preso atto della volontà manifestata dal cliente, potesse cessare il contratto e la relativa fatturazione.

L’operatore Telecom Italia, dal canto suo, ha confermato di non avere mai ricevuto alcuna richiesta di cessazione del servizio e che, pertanto, ha continuato ad emettere regolarmente le proprie fatture (peraltro mai contestate dall’istante) fino alla risoluzione del contratto *de quo*, avvenuta per “morosità” del cliente (cfr. docc. 1 e 2 allegati alla memoria Telecom Italia).

In tale contesto, appare del tutto irrilevante che l’istante, contestualmente alla chiusura della propria ditta individuale, abbia “smesso di usare” l’utenza in questione, trattandosi di circostanze che – in mancanza di apposita comunicazione di recesso o di disdetta all’operatore – non sono in alcun modo “opponibili” all’operatore stesso e non legittimano la richiesta di “storno” implicitamente formulata in istanza.

Non da ultimo, si rileva che l’istante non ha prodotto eventuali reclami sporti nei confronti nell’operatore per contestare le fatture in questione né copia delle fatture medesime, lasciando la

domanda, anche sotto questo profilo, del tutto generica e indeterminata. Telecom Italia, dal canto suo, ha confermato che le fatture in questione non sono mai state contestate e che le stesse riportano, correttamente, “*i costi di abbonamento e quelli relativi alla morosità del cliente*”.

In definitiva, nel caso di specie non emerge alcun inadempimento dell’operatore Telecom Italia in merito ai fatti lamentati dall’istante, con conseguente rigetto dell’istanza.

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dall’Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 aprile 2015;

Con voti unanimi

### **DELIBERA**

il rigetto dell’istanza avanzata in data 2 luglio 2013 dal Sig. XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX nei confronti di Telecom Italia XXX, con compensazione delle spese procedurali.

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**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Sandro Vannini*