

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Itineris [REDACTED] /Telecom Italia**
[REDACTED]

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: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

IL 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. 344 del 18 settembre 2014 con cui la società Itineris [REDACTED] 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 [REDACTED] (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 23 settembre 2014 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 7 novembre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a

presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 26 novembre 2014, poi aggiornata al 4 febbraio 2015;

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.

La società istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa di tipo *business* sulle utenze n. [REDACTED], n. [REDACTED] e n. [REDACTED] con l'operatore Telecom Italia, lamenta un ritardo nella gestione della disdetta contrattuale.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Riferisce la società istante che, nonostante l'invio di *"varie disdette tramite raccomandata A/R"*, l'operatore Telecom Italia non aveva *"cessato le linee telefoniche"* ed aveva continuato ad emettere *"fatture di utenze (...) non utilizzate e volute"*.

Con lettere del 16 dicembre 2013, del 18 febbraio 2014 e del 9 marzo 2014 Telecom Italia sollecitava il pagamento di alcune fatture rimaste insolute.

In data 14 aprile 2014 la società istante inviava un fax al n. [REDACTED] con il quale, nel reclamare nuovamente la *"cessazione del numero [REDACTED]"*, procedeva a richiedere all'operatore di effettuare la compensazione delle fatture insolute con i crediti che la società asseritamente dichiarava di vantare nei confronti dell'operatore Telecom Italia.

In data 14 aprile 2014, veniva esperito, nei confronti della società Telecom Italia, tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

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

- 1) *"l'annullamento della posizione debitoria nei confronti di Telecom Italia"*;
- 2) *"che venga riconosciuto il credito di euro 1086 (...) a titolo di indennizzo"*.

In data 21 ottobre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, Telecom Italia ha prodotto una propria memoria difensiva, nella quale, puntualizzava che *"Telecom non ha ricevuto alcuna richiesta da parte dell'istante sino alla data del 28 febbraio 2014, data in cui (...) ha cessato la linea telefonica [REDACTED]"* e che *"da accurate verifiche svolte sui sistemi è emerso che il cliente non vanta alcun credito nei confronti di Telecom, anche in considerazione del fatto che le fatture negative sono state riutilizzate a compensazione delle somme dovute da parte del cliente"*.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare ed assorbente si osserva che la descrizione dei fatti proposta dalla società istante risulta estremamente coincisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione relativamente a quanto richiesto.

La società istante deduce che, pur avendo inviato all'operatore "varie disdette tramite raccomandata A/R", Telecom Italia ha continuato ad emettere fatture laddove l'operatore Telecom Italia ha, viceversa, sostenuto di non aver ricevuto alcuna richiesta di cessazione "da parte dell'istante sino alla data del 28 febbraio 2014, data in cui (...) ha cessato la linea telefonica [REDACTED]".

La doglianza non è fondata e deve essere rigettata.

Infatti la società istante, a fronte della posizione dell'operatore, che ha ribadito in memoria di non aver ricevuto alcuna comunicazione in merito alla "disdetta", non ha prodotto con idonea replica copia delle raccomandate inviate all'operatore medesimo antecedentemente alla data del 28 febbraio 2014 che avrebbero potuto essere utilizzate a supporto di quanto richiesto in istanza.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presene 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 contestati supportati da adeguata documentazione.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza della controversia quanto richiesto dalla società istante non può trovare accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria 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 28 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 18 settembre 2014 dalla società Itineris [REDACTED] nei confronti di Telecom Italia [REDACTED], 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.

DELIBERAZIONE
n. 156 del 28 ottobre 2015

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