

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 51 del 29/07/2015

Oggetto: Definizione della controversia: c/ TELECOM ITALIA s.p.a.

L'anno addì del mese di , nella propria sede di Via Paolo Lembo, 40F – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

| | | Pr. | Ass. |
|-------------------|-----------------|-----|------|
| Felice Blasi | Presidente | ✓ | |
| Antonia Daloiso | Vice presidente | ✓ | |
| Elena Pinto | Vice presidente | ✓ | |
| Stefano Cristante | componente | | ✓ |
| Adelmo Gaetani | componente | ✓ | |

IL COMITATO

Nella riunione del 29/07/2015

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 ed in particolare, l'art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle Comunicazioni elettroniche”;

Vista la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L'istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

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 4 dicembre 2008;

Vista la Convenzione per l' esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni in data 21 novembre 2006, e in particolare l'art.4, c1, lett.e);

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 presentata in data 26/02/2014 ;

Visti gli atti del procedimento;

Considerato quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'addebito di costi per servizi mai richiesti o comunque cessati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento la Sig.ra _____ ha dichiarato quanto segue:

- a. Nel maggio 2013 chiedeva il passaggio a TeleTu con applicazione di un listino tutto incluso, al costo di € 37,90;
- b. La tariffa veniva attivata dal nuovo Operatore pur lasciando inalterato il rapporto contrattuale con Telecom Italia che, pertanto, contabilizzava fatture esorbitanti;
- c. La fattura n. RSC/10/10 emessa in data 08.07.2013 conteneva costi ingiustificati, riferiti a servizi già disdettati;
- d. Il tentativo di conciliazione avviato presso il Corecom Puglia si concludeva con verbale di mancato accordo n. 230 del 22.01.2014.

Sulla scorta di tali premesse, l'utente ha chiesto lo storno del conto telefonico 4/2013 di € 479,91.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate, Telecom Italia ha chiarito che la linea è stata attivata il 17/09/2012 con promozione *internet senza limiti*, come da *welcom letter* di attivazione del 12/09/2012 inviata alla cliente, poi variata in data 27/06/2013 con attivazione della tariffa "Telecom zero".

L'istante non ha mai effettuato una richiesta di disdetta della linea, né risulta migrata verso OLO, dato che nelle fatture 3/13, 4/13 e 5/13 è presente traffico svolto su rete Telecom: i conti telefonici – dal 3/13 al 1/14 – sono rimasti insoluti, per complessivi € 830,26 con elevato traffico verso cellulari.

La linea è stata sospesa il 24/07/2013, previo invio di numerosi solleciti di pagamento (4.07.2013, 21.08.2013, 18.09.2013) e cessata per morosità il 16.10.2013, con preavviso di risoluzione del 21.08.2013.

Non risultano segnalazioni di reclamo in merito a quanto evidenziato nel formulario, con riferimento ad una eventuale richiesta di migrazione in TeleTu: dalle verifiche sui contatti telefonici effettuati dal cliente al 187 si evidenzia una chiamata del 9/01/2013 per segnalazione assistenza tecnica e, successivamente, un contatto del 29/07/2013 per richiedere la rateizzazione dei pagamenti; tale richiesta è stata rifiutata, atteso il mancato rispetto di un precedente piano rate in corso sul conto 3/2013.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito specificate.

In via preliminare, si rileva che l'oggetto della controversia risulta generico e privo di elementi che consentano di valutare le doglianze: infatti, pur contestando la legittimità degli addebiti, l'utente non precisa quali costi risultino arbitrari e non dovuti.

Né tali indicazioni possono evincersi dal carteggio prodotto, attesa l'allegazione del solo frontespizio del Conto 4/2013 e la mancata proposizione di qualsivoglia reclamo scritto.

Sotto il profilo documentale, la Delibera Agcom 3/11/CIR chiarisce che *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante"*.

Del resto, si rammenta che è onere dell'utente contestare gli importi che assume non dovuti nei termini contrattuali, onde consentire al Gestore di conoscere le motivazioni del mancato pagamento, di porre rimedio alla problematica lamentata, evitando nel contempo le conseguenze pregiudizievoli derivanti dalla sospensione parziale o totale del servizio.

Infatti, la fattura perde la sua valenza probatoria solo laddove contestata nei termini e nei modi stabiliti dalle condizioni contrattuali: *"La fattura commerciale, avuto riguardo alla sua formazione unilaterale ed alla funzione di far risultare documentalmente elementi relativi*

all'esecuzione di un contratto, si inquadra fra gli atti giuridici a contenuto partecipativo, consistendo nella dichiarazione indirizzata all'altra parte di fatti concernenti un rapporto già costituito; ne consegue che, quando tale rapporto non sia contestato fra le parti, la fattura può costituire un valido elemento di prova quanto alle prestazioni eseguite, specie nell'ipotesi in cui il debitore abbia accettato, senza contestazioni, le fatture stesse nel corso dell'esecuzione del rapporto" (così Trib. Milano 12054/12; tra le altre: Trib. Isernia 27.12.01, Trib. Cagliari 16.12.92, Pret. Palermo 22.07.91).

Ed ancora, *"la fattura non possiede alcun valore probatorio in ordine all'esistenza del credito quando è oggetto di contestazione"* (cfr.: Cass. 8126/2004, Cass. 3090/1979; *ex plurimis*, Cass. 9685/2000, Cass. 6343/1988).

Di contro, Telecom ha chiarito e documentato la propria posizione, evidenziando la presenza di traffico voce svolto su rete T.I., contabilizzato sulla fattura 4/2013.

Inoltre, in sede di udienza di discussione, si è reso disponibile ad acconsentire ad una rateizzazione degli importi dovuti, ma tale proposta conciliativa è stata rifiutata dal difensore dell'istante.

4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

DELIBERA

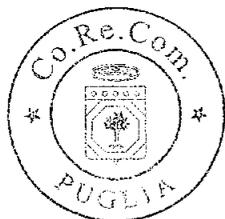
il rigetto integrale delle richieste formulate dall'utente.

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, pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Responsabile del procedimento
(Dott. Nicola Scelsi)

Il Presidente
(Dott. Felice Blasi)



La presente copia composta
di n° 3 pagine
è conforme all'originale esistente
agli atti di questo Ufficio

La P.F. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi