

**DELIBERA DL/075/18/CRL/UD del 31 luglio 2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CASSIAVASS XXX/ TELECOM ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/495/2017)**

Nella Riunione del 31 luglio 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 del 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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, 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 CASSIAVASS XXX presentata in data 8.5.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato – nei confronti di TELECOM ITALIA XXX, la mancata lavorazione della richiesta di disattivazione delle linee 06xxxx464 e 06xxxxx751 e, conseguentemente, ha chiesto lo storno delle fatturazione successiva alla disdetta.

Più in particolare l’istante ha assunto:

- Che in data 26.10.2015 le linee legate alla sua partita iva sarebbero migrate da Telecom a Vodafone;
- Di avere inoltrato in data 2/12/2015 la richiesta di cessazione della linea 06xxxx464;
- Che in data 4.1.2016 Telecom chiedeva integrazione documentale alla richiesta;
- Che data 26.1.2016, in ottemperanza alla richiesta del 4.1.2016 del gestore, inoltrava, a mezzo PEC richiesta di cessazione delle linee 06xxxx464 e 06xxxxx751;
- Ciò nonostante Telecom continuava a fatturare le linee cessate.

Alla luce di tali premesse, l’utente ha chiesto:

- Immediata cessazione di tutte le utenze associate alla partita iva;;

- Immediata sospensione della fatturazione;
- Storno della posizione debitoria;
- Euro 1200,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 200,00 a titolo di spese di procedura

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

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore ha eccepito che la richiesta di cessazione non riguarderebbe la linea VOIP 06xxxx1221 sostenendo, pertanto, la correttezza della fatturazione.

Quanto ai reclami ha assunto di non aver ricevuto alcun valido reclamo.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **3.1. Sulla richiesta di cessazione delle utenze e di sospensione della fatturazione**

L'utente ha chiesto l'immediata cessazione di tutte le utenze associate alla partita iva oltre all'immediata sospensione della fatturazione.

Le domande dell'utente sono inammissibili per difetto di competenza per materia del CORECOM.

Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*) l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

### **3.2 Sulla ritardata disattivazione dei servizi.**

Nel merito, si osserva che l'art. 3 delle Condizioni generali di contratto Telecom prevede che *“Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di preavviso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. 2. Il Cliente sarà inoltre tenuto a pagare, a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione, l'importo indicato nel Profilo Commerciale (intendendosi per ciò la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio)”*.

La prima richiesta scritta di disattivazione delle linee inviata dall'utente a Telecom è del 4.12.2015; in data 4.1.2016 Telecom chiede un'integrazione documentale per poter lavorare la disdetta cui l'utente dà seguito con pec del 26.1.2016.

Le linee, pertanto, avrebbero dovuto essere cessate, al più tardi, entro i successivi 30 giorni, ossia al massimo il 25 febbraio 2016, ai sensi della L. n. 40/2007.

Telecom, invece, non ha inteso disporre la cessazione dal momento che, giusta fatture agli atti, risulta ancora fatturato il 4° bimestre 2017 (maggio – giugno 2017) per entrambe le linee.

In conseguenza dell'accertato inadempimento del gestore che non ha inteso garantire all'utente l'esercizio del proprio diritto di recesso, omettendo di dare seguito alla richiesta di cessazione inoltrata, viene disposto lo storno delle fatturazioni emesse da TELECOM Italia XXX sulle linee 06xxxx464 e 06xxxx751 dal 25.2.2016 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

### **3.2. Sulla richiesta di indennizzo da mancata risposta al reclamo.**

L'utente chiede, pure, l'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura di € 1200,00.

La domanda non può trovare accoglimento.

Non vi è agli atti la prova di un valido reclamo presentato dall'istante al gestore.

Risulta agli atti una richiesta di chiarimenti datata 3.12.2015 che sarebbe stata inoltrata a mezzo fax.

Vi è, però, che l'istante non ha prodotto la ricevuta di invio del fax al gestore.

La richiesta, pertanto, non può essere accolta in assenza di qualsivoglia prova in atti sul punto.

#### **4. Sulle spese del procedimento**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti e la reciproca soccombenza, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza di CASSIAVASS XXX nei confronti della società TELECOM XXX.

2. TELECOM XXX è tenuta a stornare le fatturazioni emesse sulle linee 06xxxx464 e 06xxxx751 intestate all'istante dal 25.2.2016 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione

3. La società TELECOM XXX è, altresì, tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 31/07/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto