

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

M. PARTENZI / TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/637/2016)

Registro Corecom n. 29/2018

IL DIRIGENTE

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 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 M. Partenzi presentata in data 28.8.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti di Telecom Italia XXX (di seguito per brevità “Telecom”), la mancata lavorazione della richiesta di disattivazione sia della linea telefonica XXXXXX5092, a lui intestata, sia del servizio ADSL.

In particolare, l’utente deduceva di aver contattato nel mese di giugno 2015 il servizio clienti di Telecom per chiedere informazioni sulla disdetta del contratto, che gli riferiva che sarebbe bastata una registrazione telefonica per cessare il rapporto contrattuale, come tra l’altro era avvenuto per la sottoscrizione. Tuttavia, dopo aver effettuato tale registrazione e pagato l’ultima fattura del mese di agosto 2015 (n. RN01700020), riceveva inaspettatamente il 2.3.2016 una comunicazione dell’operatore con la quale si chiedeva il pagamento di n. 5 fatture insolute, emesse dal mese di settembre 2015 al mese di gennaio 2016 per un totale di € 267,99, che

riguardavano un periodo successivo alla disdetta.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva all'operatore:

- la disdetta del contratto e cessazione della linea, qualora ancora attivi;
- lo storno totale dell'insoluto;
- il ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese;
- € 130,00 a titolo di indennizzo ex art. 9 Delibera AGCOM n.73/11/CONS per attivazione di servizi non richiesti;
- € 100,00 a titolo di indennizzo ex art. 11 Delibera AGCOM n.73/11/CONS per mancata risposta ai reclami;
- un indennizzo per il disagio subito per un totale forfettario di € 400,00.

2. La posizione dell'operatore Telecom

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'operatore contestava quanto dedotto dall'utente, precisando quanto segue:

- non poteva chiedersi alcuna cessazione del contratto con le istanze presentate innanzi al Corecom, se non già inoltrata al gestore;
- dai sistemi informativi interni risultava un contatto telefonico del 13.8.2015 per la cessazione della linea e un successivo contatto del 23.1.2016;
- l'utente non ha mai inviato alcuna documentazione scritta di richiesta di disdetta dell'utenza, come invece previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di abbonamento;
- la linea veniva cessata per morosità in data 12.2.2016, atteso l'insoluto complessivo di € 283,57, derivante dai conti telefonici compresi nel periodo settembre 2015 ad aprile 2016;
- riscontrava con comunicazione del 25.5.2016 il reclamo dell'utente, fornendo tutte le spiegazioni sulla correttezza del proprio operato.

Contestava infine la richiesta dell'istante sulle spese di procedura, essendosi limitato l'istante a chiedere genericamente il riconoscimento di tali spese, senza dimostrare alcunché a riguardo, come invece prevede l'art. 19, comma 6 della Delibera n.173/07/CONS.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, 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'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Pertanto la richiesta di un indennizzo per il disagio subito per un totale forfettario di € 400,00, configurandosi come una richiesta di risarcimento del danno, è inammissibile ai fini della presente disamina.

Osservato ciò, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

3.1 Sullo storno delle fatture e sulla richiesta dell'indennizzo

Le domande di storno integrale delle fatture per il periodo da settembre 2015 a gennaio 2016, unitamente alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito e dell'indennizzo per mancata disattivazione della linea non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Al riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

La controversia in esame verte sulla mancata lavorazione della richiesta di recesso, per cui l'utente afferma di aver effettuato una registrazione telefonica di disdetta della linea.

Premesso che la disdetta contrattuale va inoltrata con raccomandata a/r, come previsto dall'art. 3 delle Condizioni di abbonamento, non prevedendo tale norma ulteriori modalità, nel caso di specie, non vi è alcuna puntuale allegazione della data della dedotta registrazione telefonica di disdetta, o quantomeno di un periodo temporale circoscritto in cui sarebbe avvenuta, atteso che l'utente ha dichiarato in modo del tutto generico di aver provveduto a contattare il call center nel mese di giugno 2015 e di aver successivamente proceduto, su indicazione dello stesso, ad effettuare la richiesta di cessazione mediante registrazione.

Al riguardo, pur essendo le deduzioni del gestore del tutto generiche e prive di prova, essendosi limitato ad affermare di aver ricevuto una chiamata di richiesta di informazioni sul recesso in data 13.8.2015 (circostanza comunque non contestata dall'utente con eventuale memoria di replica), l'istante ha continuato ad utilizzare la linea telefonica in un periodo ben successivo alla presunta disdetta telefonica, per cui ha dimostrato di avere pagato il conto telefonico n. RN01700020 del agosto 2015 (afferente il periodo di luglio 2015, atteso che la successiva fattura n. RN02065526 depositata dal gestore contiene i canone/ traffico per il mese di agosto 2015), ritenendola l'ultima fattura dovuta. Ed infatti dalle fatture depositate dal gestore risultano per l'utenza in questione delle chiamate locali, interurbane e verso cellulari sino alla data del 31.10.2015. Ebbene, l'istante avvedutosi della mancata disattivazione della linea (tanto che veniva dallo stesso utilizzata!)

avrebbe dovuto - quantomeno nel periodo successivo al pagamento dell'asserita ultima fattura (avvenuto l'8.9.2016 come riportato nella copia del bollettino del conto corrente postale in atti) - reclamare oralmente o per iscritto la mancata lavorazione della richiesta di disdetta, e ciò sulla base dei principi di buona fede e correttezza che devono caratterizzare i rapporti tra le parti nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni. Non risulta invece l'allegazione da parte dell'istante di alcuna segnalazione, se non la richiesta del tentativo di conciliazione inoltrata con fax del 22.3.2016 dalla Federazione nazionale dei consumatori, rappresentante l'istante, a seguito del ricevimento dell'atto di diffida al pagamento delle fatture scadute per il periodo contestato.

Per quanto sopra esposto non può quindi essere accolta la richiesta di storno integrale delle fatture emesse dal gestore dal mese di settembre 2015, nonché parimenti va rigettata la richiesta di indennizzo per servizi non richiesti, che comunque non avrebbero potuto essere concessi.

Quanto alla richiesta di cessazione della linea, è lo stesso gestore che ha dichiarato di averla cessata in data 12.2.2016.

3.2 Sulla mancata risposta ai reclami

Risulta in atti solamente una risposta della Telecom del 25.5.2016 di riscontro alle doglianze sulla mancata disattivazione, priva della documentazione attestante il suo invio/ricezione.

Con riferimento a tale comunicazione non risulta tuttavia l'allegazione di alcun reclamo dell'utente, ad eccezione, come già precisato, dell'istanza di conciliazione inoltrata con fax del 22.3.2016.

Tuttavia, tenendo conto che - come ammesso dallo stesso gestore - l'istante ha effettuato comunque una segnalazione sul fatto lamentato, che non è possibile determinare la data di presentazione della stessa e che, infine, il gestore non ha comunque fornito un riscontro in merito, attesa la mancata prova dell'invio/ricezione della suddetta comunicazione del 25.5.2016, l'istante ha diritto ad un indennizzo per mancata risposta al reclamo dalla data del 25.5.2016 sino alla data dell'udienza di conciliazione del 28.7.2016, con conseguente riconoscimento ai sensi dell'art. 11, comma Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS della somma di € 64,00.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura appare equo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, compensarle tra le parti atteso il modico valore della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di € 500,00

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza proposta dal sig.re M. Partenzi nei confronti della Telecom Italia XXX.

2. La Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo:

- € 64,00 (sessantaquattro/00) a titolo di indennizzo ex art. 11, comma 1 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

3. 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.

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

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

La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 24/10/2018

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto