

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GATE FOUR XXX / TELECOM ITALIA XXX
(LAZIO/D/876/2016)

Registro Corecom n. 32/2018

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 Gate Four XXX presentata in data 15.11.2016;

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 delle richieste di disattivazione delle linee a lui intestate, con conseguente indebita fatturazione successiva alle stesse.

In particolare, l’utente deduceva di aver inviato due fax, rispettivamente del 30.1.2013 di cessazione delle linee XXXXXX7349 e XXXXXX2779 e del 12.12.2014 di cessazione delle ulteriori utenze XXXXXX6365 e XXXXXX6839, ai quali il gestore non aveva dato riscontro.

Pertanto provvedeva ad inviare ulteriori fax del 13.11.2015 e del 24.11.2015 di sollecito delle pratiche, che venivano riscontrati dal gestore con lettera dell’11.12.2015 con la quale comunicava l’impossibilità di cessare le linee per illeggibilità del documento di identità inviato.

Come richiesto dal gestore inviava una raccomandata a/r contenente la copia del documento, ma la raccomandata veniva respinta dal destinatario. Da ultimo, nonostante l'invio di un'ulteriore Pec le utenze rimanevano attive e il gestore continuava ad emettere le fatture.

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

- l'immediata cessazione delle utenze;
- lo storno integrale delle fatture e il rimborso integrale delle fatture ricevute dalla prima richiesta di cessazione.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore non ha presentato né scritti difensivi né alcuna documentazione entro i termini indicati nella comunicazione di avvio del presente procedimento Prot. D5109 del 25.11.2016.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che 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 rimborso delle somme pagate

La domanda di storno integrale delle fatture emesse dalla prima richiesta di cessazione delle linee e di restituzione delle somme pagate può essere in parte accolta.

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.

Nel caso in esame, l'utente non ha assolto al proprio onere probatorio, di cui alla richiamata giurisprudenza, di depositare il contratto sottoscritto con Telecom afferente le numerazioni da qua atto a dimostrare un rapporto pattizio tra le parti. Tuttavia in merito alle linee XXXXXX6365 e XXXXXX6839 vi è in atti una comunicazione di Telecom che fa riferimento a tali numerazioni e, per le ulteriori numerazioni XXXXXX7349 e XXXXXX2779, lo stesso operatore non ha eccepito alcunché sull'esistenza del rapporto contrattuale in entrambe le udienze di conciliazione e di definizione, laddove tra l'altro, in quest'ultima udienza, proponeva all'istante per la risoluzione bonaria della controversia lo storno totale dell'insoluto per un totale di € 482,30, proposta che non veniva accettata da controparte. E comunque, sempre a fini probatori, l'istante non ha prodotto la

documentazione contabile di cui, in questa sede, si richiede lo storno/rimborso: lacuna non sanata dal gestore nell'ambito del presente procedimento, che come detto non ha presentato scritti difensivi.

Osservato ciò, risultano in atti due fax di richiesta di cessazione delle linee in questione, nonché due ulteriori solleciti, tutti corredati dalle relative ricevute di avvenuta ricezione.

Ebbene, se pur la disdetta contrattuale va inoltrata con raccomandata a/r, come precisato nella comunicazione del gestore dell'11.12.2015, Telecom - a fronte della manifestazione della volontà del cliente di voler interrompere il rapporto contrattuale in essere - avrebbe dovuto tempestivamente informare il cliente delle esatte modalità di inoltro della richiesta di cessazione delle utenze, e ciò sulla base dei principi di buona fede e correttezza che devono caratterizzare i rapporti tra le parti nell'esecuzione delle reciproche obbligazioni.

Pertanto le disdette della linee devono ritenersi efficaci dopo 30 giorni rispettivamente dal ricevimento del primo fax del 30.1.2013 per le utenze XXXXXX7349 e XXXXXX2779 e, per le linee XXXXXX6365 e XXXXXX2683, dalla data di invio della raccomandata a/r con la quale il cliente provvedeva ad integrare la documentazione richiesta dal gestore con comunicazione dell'11.12.2015.

Tuttavia, come già rilevato, non avendo l'utente né depositato le fatture né le evidenze documentali attestanti il relativo pagamento, è impossibile effettuare una ricostruzione contabile delle somme non dovute a seguito dell'esercizio del recesso e, dunque, è soltanto possibile riconoscere all'utente lo storno dell'insoluto per l'importo proposto dal gestore in sede di udienza di definizione pari ad € 482,30.

4. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 100,00 (cento/00) da porsi a carico di Telecom, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art. 19 comma 7 della delibera Agcom 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 dalla Gate Four XXX nei confronti della Telecom Italia XXX.

2. La Telecom Italia XXX, oltre al pagamento in favore dell'istante della somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta allo storno dell'insoluto per un importo pari ad € 482,30.

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.

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 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