

## **Co.Re.Com. Cal/BA**

DELIBERAZIONE N.172

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - FAZIO G. c/ TELECOM ITALIA  
Utenza n.: xxxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed

operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 25 febbraio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 8954, con cui il ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 27 febbraio 2014 (prot. n. 9363), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La ricorrente ha depositato, presso questo Co.Re.Com., istanza di definizione della controversia, specificando che:

- Il 28 giugno, ha anticipato a mezzo fax richiesta di cessazione della propria linea telefonica, inviata successivamente, il 10 luglio 2013 tramite raccomandata;;
- Il 20 settembre ha inviato una nuova richiesta, di risoluzione del contratto sempre tramite raccomandata;
- Il 22 settembre, ha ricevuto un sms con cui il gestore ha confermato la lavorazione della segnalazione ricevuta.

Posto che il tentativo di conciliazione, si è concluso con un verbale di mancata conciliazione, ha chiesto di definire l'odierna controversia, allegando copia della documentazione comprovante quanto da esso dichiarato, al fine di ottenere :

- *"il risarcimento danni per i disagi subiti".*

Con nota del 27 febbraio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari. solo l'operatore ha prodotto memoria difensiva e documentazione a supporto della propria posizione.

Telecom, con propria memoria ha contestato la ricostruzione della vicenda effettuata dall'istante e ha rilevato l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando in aggiunta a ciò che:

- l'utenza de qua è stata attivata il 10 maggio 2013 con collegamento Simplex – Rtg (profilo linea + valore) con associato il servizio adsl tutto senza limiti 20 mega;
- l'istante, ha inviato richiesta di disdetta del contratto di abbonamento a Linea Valore +, il 10 luglio 2013, tramite raccomandata a/r, ed anticipata tramite fax il 28 giugno 2013;
- il 29 giugno 2013 Telecom ha effettuato la cessazione del profilo Linea Valore +;
- tramite raccomandata a/r, il 23 settembre 2013, (anticipata via fax il 20 settembre), l'istante ha reclamato i costi addebitati a seguito di cessazione anticipata del profilo Linea Valore + ed ha chiesto la cessazione della linea telefonica;
- il reclamo è stato evaso con esito non fondato, in quanto, sui sistemi non era presente alcuna richiesta di disdetta utenza completa di documento della carta d'identità;
- l'utenza è stata cessata a seguito di ricezione dell'istanza di conciliazione del 21 novembre 2013, presentata al Co.RE.Com. Calabria;
- l'istante ha una morosità pari a € 456,36;
- non sussistono responsabilità in capo a Telecom.

- Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Questo premesso, si rileva 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.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'istante, deve correttamente interpretarsi come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### **Riguardo al merito.**

#### **2. Sulla mancata lavorazione del recesso e indebita fatturazione successiva.**

La presente controversia ha come oggetto il mancato recesso della linea telefonica residenziale in oggetto, con conseguente addebito di fatture successive.

In punto di diritto, si osserva che l'art. 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) stabilisce che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni..."; parimenti, l'art. Articolo 3 delle Condizioni generali di abbonamento, rubricato – Recesso-, stabilisce che: "Il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dall'abbonamento dandone comunicazione scritta a Telecom Italia, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del

*recesso, indicata dal Cliente stesso. Il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di utilizzo del Servizio. Inoltre il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione...".*

Inoltre, com'è noto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia. Pertanto, poiché la comunicazione del recesso, per essere valida ed efficace, deve essere inviata dall'utente a mezzo raccomandata a.r., la prima disdetta utile è quella inviata con raccomandata a.r. del 10 luglio, anticipata il 28 giugno tramite fax, e divenuta effettiva il 29 giugno 2013, giorno in cui il gestore nelle proprie memorie ha fatto presente di aver sospeso il profilo tariffario.

Pertanto, nel caso de quo, per quanto riguarda la mancata gestione del recesso, dai documenti allegati dall'istante, si evince che la comunicazione della volontà di recedere definitivamente dal contratto, è stata correttamente notificata al gestore il 28 giugno 2013 ed è da tale data che la Telecom avrebbe dovuto lavorare la cessazione della linea e la fatturazione.

A fronte di queste reiterate e univoche manifestazioni di volontà, che emergono dalla documentazione allegata all'istanza, Telecom ha continuato - erroneamente - a emettere fatture sostenendo, nella memoria depositata che la tardiva gestione del recesso fosse da imputarsi al mancato invio del documento di identità.

Telecom non ha fornito prova atta a dimostrare che la predetta mancata gestione sia dipesa da circostanze ad essa non imputabili, o da particolari problematiche tecniche non causate da propria colpa (ex art. 1218 c.c.), né ha fornito prova di aver informato l'utente delle eventuali difficoltà incontrate nella gestione del recesso. Solo con comunicazione dell'11 novembre 2013, in risposta al reclamo dell'istante ha comunicato al ricorrente di non aver mai ricevuto alcuna richiesta di cessazione linea e invitando ad inoltrare una nuova domanda di cessazione con allegata copia del documento di identità.

Pertanto, si deve concludere che, conformemente alle Condizioni Generali di Contratto Telecom e all'art. 1, comma 3, L. 40/2007, il recesso, in quanto correttamente comunicato dall'utente, è divenuto efficace - e il contratto è da considerarsi risolto - dal 29 giugno 2013, data a partire dalla quale, dunque, ogni fatturazione del gestore telefonico deve ritenersi indebita.

L'utente quindi, ha diritto allo storno di tutte le fatture emesse successivamente al mese di giugno 2013, termine di efficacia del recesso e alla cancellazione dagli elenchi telefonici; mentre è tenuto al pagamento della fattura n. 8U00183932 di importo pari a Euro 214,50 in quanto contenente costi per attivazione e canoni precedenti (da cui vanno decurtate se ancora non corrisposte Euro 100,00 quale anticipo conversazioni).

### **3. Sulle spese di procedura.**

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Non ricorrono, nella fattispecie, le condizioni per il rimborso delle spese.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

*Via C. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301*

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

## DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza formulata dal ricorrente Fazio G., nei confronti della società Telecom, la stessa è tenuta a :

- stornare l'intera posizione debitoria dell'istante ad eccezione della fattura n. 8V00183932 di importo pari a Euro 214,50 (da cui vanno decurtate se ancora non corrisposte Euro 100,00 quale anticipo conversazioni e a prevedere alla cancellazione dagli elenchi telefonici del nominativo del ricorrente.
- 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, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
- Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

### I Componenti

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

### Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

### V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale