

DELIBERA N. 11 XXX VERDUCI / TIM XXX (GU14/52410/2018)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 7 ottobre 2019;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX VERDUCI del 30/11/2018 acquisita con protocollo n. 0213375 del 30/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante il 21 settembre 2017, con raccomandata a.r. ricevuta dall'operatore il successivo 26 settembre, ha inviato una richiesta di disdetta del contratto di abbonamento relativo alla propria linea telefonica. Ciò nonostante la società resistente ha continuato ad emettere fatture e, in seguito al mancato pagamento delle stesse, ha inviato un sollecito di pagamento il 9 febbraio 2018, e successivamente ha dato incarico ad una società di recupero crediti al fine di provvedere al recupero delle somme dovute. Invero l'operatore ha provveduto alla cessazione della linea a far data dall' 11 Agosto 2018, dandone comunicazione all'istante con la fattura numero RU01957XXX con scadenza 15 Ottobre 2018, in cui gli è stato addebitato anche il costo per la disattivazione della linea, costo non dovuto. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste: 1) lo storno delle fatture successive a quella numero RU02178XXX con scadenza 30 ottobre 2017, sino all'ultima fattura numero RU01957XXX con scadenza 15 ottobre 2018; 2) l'indennizzo per la mancata/ritardata gestione del recesso completato solo ad agosto 2018.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia di non aver potuto ottemperare tempestivamente alla richiesta di cessazione della linea pervenutagli il 21 settembre 2017, in quanto la stessa non era valida, essendo priva dei necessari documenti di riconoscimento, indispensabili per l'espletamento della cessazione, secondo quanto previsto dalle C.G.A. L'utenza risulta cessata l'8 agosto 2018 per morosità e dalla documentazione in atti non emergono reclami scritti o telefonici concernenti la mancata cessazione della linea telefonica. L'operatore evidenzia altresì che *“ l'istante ha formulato un' istanza priva di elementi precisi e dettagliati dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite. Infatti l'istante ha depositato solo una ricevuta di raccomandata nella quale non è leggibile la data di avvio né tantomeno dimostra il contenuto della stessa. In punto, si rilevano, le regole in materia di onere probatorio circa*

l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dimostrare la fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso de quo". In ogni caso l'operatore, in seguito all'esito negativo della procedura di conciliazione, a mero titolo di correttezza commerciale, ha stornato le fatture per un importo di € 472,32. Lo stesso conclude, evidenziando che, avendo provveduto a stornare le fatture emesse dalla data della richiesta di recesso, non è tenuto a corrispondere alcun indennizzo per il ritardo nella cessazione della linea, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità ed in particolare dalle Delibere Agcom 14/15/CIR e 18/16/CIR, cui si è conformato anche questo Co.re.com con la Determina n. 450/16 . Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte. In merito alla richiesta di storno delle fatture emesse successivamente alla richiesta di recesso, occorre evidenziare che, dai documenti in atti, non emerge la prova di una valida e regolare richiesta di recesso dal contratto, in quanto l'istante non ha prodotto la disdetta che assume aver inviato il 21 settembre 2018, ma ha allegato soltanto una ricevuta di raccomandata e non, come anticipato, la lettera con cui avrebbe esercitato il diritto di recesso. In definitiva non ha dato prova del diritto vantato, secondo le norme generali in materia di onere della prova. In ogni caso l'operatore ha già provveduto a stornare le fatture emesse successivamente alla presunta richiesta di cessazione del contratto. Invero, secondo quanto risulta dalla schermata depositata dalla società resistente, quest'ultima, in seguito all'esito negativo della procedura di conciliazione, ha stornato le fatture emesse per un importo pari ad € 472,32 ad eccezione della somma di € 100,86, di cui € 59,09 in relazione alla fattura RU0238XXX del 14 novembre 2017 (ovvero il costo dei canoni del periodo 16 settembre 2017-10 novembre 2018 detratto l'importo di € 28,50 in quanto costo di abbonamento relativo ad un periodo successivo a quello in cui sarebbe dovuta essere eseguita la cessazione e dunque non dovuto) ed € 41,77 in relazione alla fattura n. RU01957XXX del 4 settembre 2018 (ovvero il costo di disattivazione della linea detratto il rimborso anticipo conversazioni). Il primo importo è dovuto trattandosi del costo dei canoni relativi ad un periodo antecedente a quello in cui sarebbe dovuta intervenire la disdetta che, secondo la normativa vigente, avrebbe dovuto essere eseguita entro 30 giorni, ovvero il 21 ottobre 2017, atteso che la richiesta, secondo quanto dichiarato dall'istante, è stata inoltrata il 21 settembre 2017. Il secondo importo, addebitato a titolo di costo di disattivazione della linea è dovuto poiché esso è conforme ai costi di gestione comunicati dal gestore all'Autorità. Si deve infatti evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito

web di Tim Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione “prospetti informativi su offerte e condizioni economiche”, la predetta società ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all'Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dell'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. La norma non esclude l'applicazione di qualsivoglia costo a carico dell'utente al momento del recesso anticipato dal contratto, bensì ritiene nulle le clausole contrattuali che impongono agli utenti, al momento del recesso, spese non giustificate da costi degli operatori. L'Autorità, competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, nel febbraio 2009, ha avviato un'attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell'effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri; detta attività si è conclusa con la pubblicazione sul sito web dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre (Cfr a tale proposito Delibera Agcom 48/17/CONS). Pertanto, considerato peraltro che, in seguito alla memoria con cui la società resistente ha rappresentato di aver effettuato lo storno parziale della fatturazione, l'istante non ha depositato alcuna replica e che, dalla documentazione in atti, non si desumono profili di difformità rispetto a quanto dedotto dall'operatore, la richiesta di storno deve considerarsi già soddisfatta. Né in ogni caso può essere riconosciuto alcun indennizzo in favore dell'istante per la ritardata cessazione del contratto, atteso che questa circostanza, secondo l'orientamento consolidato dell'Autorità, non è assimilabile, nemmeno in via analogica, alla fattispecie di attivazione di servizio non richiesto (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, 20/16/CIR e di recente Delibera n. 109/18/CIR nonché Co.re.com Calabria n. 450/16 e Determina n. 15/18/DTC). Invero secondo l'Autorità “l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità” (ex multis, v. di recente Delibera Agcom 116/17/CIR). Alla luce delle motivazioni esposte, le richieste dell'istante devono pertanto essere rigettate.

Nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda che rasenta la temerarietà della lite, atteso

che l'istante non ha accettato in sede di conciliazione, la proposta vantaggiosa formulata dall'operatore.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Verduci XXX, nei confronti della società Tim- Telecom Italia
- 2.** Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.
- 3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 7 ottobre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom Calabria
Luogo:Reggio Calabria
Data: 07/10/2019 11:11:40