

Co.Re.Com. Cal/Ri

DELIBERAZIONE N. 39

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Costa xxx c/ Telecom Italia xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16/04/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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

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";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" 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.;

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

la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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";

gli artt. 17 e 17 bis della Delibera n. 274/07/Cons, "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

la Delibera 664/06/Cons, allegato A;

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 Corecom 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";

Vista l'istanza del 09 maggio 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 24280, con cui l'utente Costa xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con Telecom Italia xxx., 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.;

Vista la nota del 10 maggio 2011 (prot. n. 24428/11 del 10 maggio 2011), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione e la successiva integrazione (rispettivamente con prot. n. 46402 del 30 settembre 2011 e n. 50224 del 24 ottobre 2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 14 novembre 2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 14 novembre 2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Costa xxx promuoveva, dinanzi al Corecom Calabria, un procedimento di conciliazione nei confronti della società Telecom Italia xxx. La conciliazione si concludeva con esito negativo.

Il 9 maggio 2011, l'istante demandava all'adito Corecom la definizione della controversia.

Il ricorrente deduceva:

- 1) di aver domandato a Telecom, nel mese di settembre 2008, il trasloco dell'utenza n. xxx categoria *consumer*, dal quarto piano al terzo piano dello stesso edificio;
- 2) che il trasferimento non era stato ancora espletato nonostante i numerosi reclami presentati dall'utente;
- 3) di aver dovuto sopportare l'addebito di costi per un servizio telefonico mai reso, sebbene, nelle more del trasloco, il cliente avesse richiesto la sospensione della linea presso la precedente abitazione.

L'utente, pertanto, domandava:

- a) € 5.523,00 (cinquemilacinquecentoventitre/00) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento Telecom Italia (€ 6,07 per ciascun giorno lavorativo incluso il sabato);
- b) Il rimborso dei canoni Telecom (*rectius*: delle fatture) indebitamente incamerati dal gestore, dalla data della richiesta di trasloco sino a quella di deposito del GU14; per un totale di € 877,50 (ottocentosettasette/50);
- c) L'esecuzione immediata del trasloco.

Allegava, tra l'altro, all'istanza di definizione:

- 1) la copia di una missiva diretta a Telecom (sede di Catanzaro);

- II) copia di un fax, inviato nel corso del mese di novembre 2010, contenente la revoca dell'autorizzazione alle trattenute in busta paga;
- III) copia delle buste paga emesse durante l'arco temporale novembre 2008/luglio 2010, contenenti le trattenute per le bollette Telecom.

In particolare, nel documento di cui al precedente punto I) l'utente dichiarava: di non aver potuto godere della linea telefonica dal mese di ottobre 2008 in avanti; di aver presentato ripetuti reclami; di avere, infine, subito delle trattenute in busta paga per un servizio non reso. La lettera era priva di data, non veniva comprovato il suo invio, né le modalità di spedizione, né infine la ricezione da parte dell'operatore.

Telecom Italia xxx., tempestivamente costituita, domandava il rigetto delle avverse domande affermando all'uopo che:

- a) l'istanza era da ritenersi inammissibile nella parte in cui veniva richiesto il risarcimento del danno;
- b) l'utente era un dipendente Telecom, impiegato presso l'area tecnica zonale addetta agli impianti, traslochi e guasti e ciò nonostante non aveva mai sollecitato la struttura di appartenenza;
- c) l'utente/dipendente non risultava aver mai cambiato la residenza da un piano all'altro dello stabile;
- d) il cliente non aveva mai presentato una formale richiesta di trasloco e la volontà non è mai stata manifestata a Telecom;
- e) solo in occasione del reclamo per un guasto del 18 dicembre 2008, risulta dalle note del retrocartellino, una generica richiesta di trasloco dal quarto piano al primo;
- f) in occasione dei successivi reclami per guasti, presentati dal 2009 al 2010, non era stato mai segnalato il mancato trasloco;
- g) le affermazioni dell'utente erano contraddittorie; da un lato faceva riferimento ad una domanda di trasloco dal quarto piano al terzo, dall'altro depositava un documento in cui richiedeva il trasloco dal quarto piano al piano meno due ed infine aveva *illo tempore* domandato (v. precedente punto e) il trasloco dal quarto piano al primo;
- h) il trasloco veniva effettuato in data 13 ottobre 2010, facendo seguito al deposito dell'istanza di conciliazione;
- i) Il dipendente non allegava al GU14 alcuna prova della presentazione di una richiesta di cessazione o sospensione della linea 0963 74539 ed aveva goduto del servizio senza soluzione di continuità sino alla conclusione del trasloco, rimanendo pertanto obbligato al pagamento delle bollette.

Telecom depositava tra l'altro:

- 1) copia retrocartellino guasti;
- 2) verbale di conciliazione paritetica e schermata "conarb";
- 3) copia di alcune fatture;
- 4) scheda di effettuazione del trasloco del 13 ottobre 2010 firmata dal ricorrente.

L'utente replicava alla memoria di Telecom affermando:

- I) l'insussistenza di una contraddittorietà nell'esposizione dei fatti, in quanto l'erronea indicazione del piano, ove andava eseguito il trasloco, era frutto di un semplice refuso;
- II) che il trasloco era stato richiesto verso il piano meno due;
- III) il trasferimento era stato richiesto e sollecitato in diverse occasioni, ma era stato evaso dalla Telecom solamente in data 8 novembre 2010;
- IV) il 13 ottobre 2010, non era la data di espletamento del trasloco, bensì il giorno in cui i tecnici si erano recati sul posto per avviare la procedura;
- V) che era poco casuale la coincidenza tra i due giorni di comparizione per l'esperimento del tentativo di conciliazione con le date di avvio e conclusione della procedura di trasloco.

L'utente, domandava altresì l'ammissibilità della prova per testi, di dichiarazioni testimoniali, ovvero di ulteriori elementi conoscitivi.

Telecom produceva, il 28 giugno 2011, una breve nota da considerarsi irricevibile, in quanto depositata oltre i termini di rito. Gli ampi poteri istruttori sanciti dall'art. 18 del regolamento consentono, tuttavia, all'adito Co.re.com di acquisire il documento a fini probatori, perché ritenuto conducente ai fini della decisione. La nota

contiene, infatti, indizi ed elementi di prova in favore del ricorrente, talché la sua acquisizione mantiene inalterato l'equilibrio del contraddittorio.

Successivamente è stata avanzata ai sensi dell'**art. 18 della delibera 173/07/CONS**, una richiesta di integrazione istruttoria nei confronti dell'utente. Il sig. Costa, in particolare, veniva onerato dall'incombenza di comunicare i giorni in cui avrebbe richiesto prima e sollecitato poi il trasloco. L'utente non dava alcun seguito all'istanza.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

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

Le doglianze del gestore, infatti, in merito all'inammissibilità dell'istanza di risarcimento del danno sono corrette e le richieste dell'utente vanno lette alla luce dell'**art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, secondo cui l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

1.1 sulle richieste istruttorie

L'utente chiede l'ammissione della prova per testi, nonché l'acquisizione di dichiarazioni testimoniali.

Entrambe le domande non possono trovare accoglimento.

Diversamente, si appesantirebbe il procedimento con aggravii ingiustificati, ribaltando lo spirito della norma espressa dall'**art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche**, anche alla luce della disciplina specifica dettata dalla **delibera 173/07/CONS**.

L'anzidetto **art. 84**, infatti, testualmente recita: "*L'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, commi 11, 12 e 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costoseomissis*".

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento, come da dispositivo.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa, tipo *consumer*. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

In particolare, nel contratto di somministrazione "*una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose*"(**art. 1559 c.c.**).

Nell'ambito del contratto le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

2.1 Con riferimento al ritardo nel trasloco.

Il ricorrente, come visto, lamenta dapprima il mancato trasloco e, successivamente, il ritardo nel completamento della procedura.

L'operatore di telefonia, produce una copia della scheda di trasloco, nonché del documento di consegna/esecuzione lavori. I due documenti, sottoscritti dall'utente, indicano la data di avvio dei lavori, nonché quella di presunta conclusione. Entrambi pur comprovando l'avvio della procedura di trasloco non costituiscono prova della data di conclusione dei lavori.

In sede di replica, tuttavia, il consumatore riconosce che il trasloco veniva completato nel giorno 8 novembre 2010. Il fatto è altresì ammesso dal gestore con la richiamata e-mail del 28 giugno 2011.

Pertanto è pacifico l'espletamento del trasloco nel giorno 8 novembre 2010.

Ciò posto, la visuale si sposta, dunque, sulla data di ricezione della richiesta di trasloco da parte dell'operatore, al fine di accertare il ritardo nell'avvio della procedura. Le posizioni delle parti sono intrinsecamente contraddittorie. Da un lato, l'utente asserisce di aver chiesto telefonicamente il trasloco nel mese di settembre 2008 e di aver più volte sollecitato e reclamato l'avvio della procedura. Dall'altro, Telecom afferma di non aver mai ricevuto alcuna formale richiesta di trasloco e di averlo espletato a seguito dell'istanza di conciliazione depositata dall'utente il 29 settembre 2010.

Orbene, una corretta disamina delle contrapposte posizioni non può prescindere da un'indagine sui **doveri di correttezza e buona fede** imposti alle parti ed espressi dagli **artt. 1375 e 1175 c.c.**. In particolare, il principio di buona fede si articola nei confronti del creditore/utente **in una doppia direzione**: allorché gli impedisce di abusare del suo diritto e lo impegna ad attivarsi per evitare o contenere le conseguenze dell'inadempimento. Sulla scia di un indirizzo oramai ampiamente consolidato la Suprema Corte ha, infatti, affermato: *"la buona fede, pertanto, si atteggia come un impegno od obbligo di solidarietà che impone a ciascuna parte di tenere quei comportamenti che, a prescindere da specifici obblighi contrattuali e dal dovere del neminem ledere, senza rappresentare un apprezzabile sacrificio a suo carico, siano idonei a preservare gli interessi dell'altra parte"* (ex multis: **Cass. Civ. 18 ottobre 2004 n. 20399**). L'obbligo di buona fede impone, quindi, al contraente **di non abusare della propria posizione al fine di non aggravare ingiustificatamente la condizione della controparte**.

La valutazione, poi, della condotta dei contraenti alla luce dei principi appena enunciati, implica anche un'indagine sulla qualità delle parti. Autorevole dottrina, infatti, ha sostenuto (**Studi di diritto civile: Obbligazioni e responsabilità**, di Francesco Caringella, Danilo Dimatteo) che *"in quanto canone generale di comportamento la buona fede impone al giudice il compito di predeterminare la regola dalla quale valutare il comportamento in concreto tenuto"*. Il giudice, dunque, *"dovrà attenersi non al proprio personale senso di correttezza, bensì attingere alle caratteristiche del settore economico in cui l'affare si svolge"*. La natura elastica della regola, pertanto, implica *"di considerare diversamente la buona fede a seconda dei protagonisti del rapporto (ad es. un banchiere, un appaltatore o qualsiasi professionista intellettuale) e delle circostanze oggettive connaturate al rapporto Privatistico"* (**Studi di diritto civile: Obbligazioni e responsabilità, op. cit.**). Siffatto principio, perfettamente connaturale alla posizione di Telecom, è estensibile altresì all'odierno ricorrente. Risulta dagli atti che il sig. Costa è un impiegato Telecom. La deduzione della resistente non è stata contestata dall'utente ed è supportata dalle copie dei cedolini paga in atti. E' altresì accertato che il dipendente presta servizio presso il settore tecnico dell'impresa. Il sig. Costa, pertanto, è un consumatore solo da un punto di vista formale, in quanto conosce la materia e poteva ben adoperarsi per circoscrivere l'asserito pregiudizio. Il dipendente-utente avrebbe potuto, infatti, sollecitare prima verbalmente e poi per iscritto la società Telecom, inducendola ad un tempestivo adempimento dell'obbligazione. Non solo in ragione della qualifica rivestita, ma anche per la conoscenza non necessariamente giuridica, ma senz'altro empirica dei propri diritti e delle strade percorribili per giungere ad una celere soluzione della vicenda. Il consumatore, invece, ha atteso un anno e mezzo circa prima di attivarsi con una richiesta scritta (la domanda di conciliazione paritetica, presentata il 29 aprile 2010).

D'altro canto, l'esame degli atti appalesa ulteriori contraddizioni nella rappresentazione dei fatti offerta dall'utente. Secondo la versione di Telecom - assistita in via indiziaria dalla produzione di una copia del retrocartellino - il dipendente avrebbe chiesto il trasloco dal quarto piano al primo. Nel GV14, invece il cliente, domandava il trasloco dal piano quarto al terzo. In sede di replica, infine, l'utente precisa che il trasferimento era stato richiesto dal piano quarto al meno due.

Ancor più contraddittorio è il netto *revirement* manifestato dal dipendente in sede di replica, rispetto alla domanda di esecuzione del trasloco contenuta nel GV14 del 9 maggio 2011. Posto dinanzi alla puntuale confutazione di Telecom l'utente, infatti, con la successiva memoria di replica, riconosce che l'esecuzione del trasloco era già avvenuta sin dal giorno 8 novembre 2010 (cioè ben sei mesi prima della presentazione dell'istanza!).

Per altro verso, anche il comportamento del gestore resistente non è immune da vizi e contraddizioni. Da un lato afferma di non avere avuto notizia del trasloco, ma in una controdeduzione contenuta nella richiamata e-mail del 28 giugno 2010, riconosce di aver ricevuto l'istanza di conciliazione paritetica - per lo stesso oggetto - con comunicazione del 29 aprile 2010.

Alla luce di quanto sopra, l'equo contemperamento degli interessi in conflitto impone di ricondurre l'indennizzo nella misura proporzionale all'effettivo pregiudizio subito dall'utente, riequilibrandone la misura in relazione a quanto emerso nel corso del procedimento.

Appare, quindi, equo riconoscere all'utente un indennizzo dalla data di presentazione della domanda di conciliazione paritetica (29 aprile 2010), sino alla data di espletamento del trasloco (8 novembre 2010), con decurtazione dei dieci giorni di franchigia previsti dall'**art. 25 delle condizioni generali di abbonamento Telecom**. La presentazione dell'istanza di conciliazione paritetica va letta quale valida manifestazione della volontà del cliente di avviare una procedura di trasloco. Telecom, pertanto, avrebbe dovuto attivarsi eseguendo il trasloco, ovvero avviare un procedimento finalizzato all'acquisizione dei dati necessari per soddisfare la richiesta dell'utente.

Per il periodo precedente, invece, la prova offerta dall'utente non è convincente. Non sono stati allegati solleciti o validi documenti, inviati medio-tempore al gestore, diretti a sollecitare il trasloco. **Non può sottacersi, infatti, che l'utente è rimasto verosimilmente inerte** per un lungo periodo di tempo, non avendo mai presentato reclami scritti al gestore e non avendo avviato il **tentativo obbligatorio di conciliazione, se non a distanza di un anno e mezzo dall'evento**. L'azione tempestiva dell'utente, ove accompagnata dall'istanza per l'emanazione di un provvedimento d'urgenza, gli avrebbe consentito di giungere ad una celere risoluzione del problema. Appare, dunque, ragionevole imputare al gestore, durante l'arco temporale intercorrente tra la data dell'asserita domanda di trasloco e quella di avvio della conciliazione paritetica, soltanto un difetto di comunicazione a titolo di mancata risposta al reclamo. E' dunque da riconoscere all'utente l'indennizzo nella misura massima prevista dal regolamento (€ 300,00), in quanto nel retrocartellino del dicembre 2008 è documentata l'esistenza di un reclamo dell'utente diretto ad avviare o sollecitare un trasloco, **sebbene verso un piano diverso da quello richiesto in occasione dell'odierno procedimento**.

Diversamente, riconoscendo un indennizzo per l'intero periodo lamentato dall'utente, l'odierna delibera produrrebbe una distonia rispetto al principio di proporzionalità sopra citato, nonché ai canoni di equità, equilibrio e ragionevolezza consuetamente richiamati nei *decisum* dell'Autorità.

2.2 Sul rimborso delle fatture.

L'utente deduce di aver dovuto sopportare l'addebito in busta paga delle bollette telefoniche, a fronte di un servizio non prestato. Le ragioni della mancata fruizione del servizio risiederebbero nel trasferimento della residenza del sig. Costa - al piano meno due - sin dal 2008. Sostiene altresì il cliente, di aver inviato medio-tempore alcune richieste di sospensione e cessazione dell'utenza. L'utente produce, poi, a comprova dell'avvenuto trasferimento di residenza, la copia di alcune bollette Enel dirette al piano di attuale dimora dell'utente. Allega, infine, il dipendente una visura catastale, nel tentativo di provare che l'appartamento *uti supra*, era l'unico a lui intestato nell'ambito del territorio comunale.

Non produce, invece, alcun documento a comprova della comunicazione di sospensione e/o cessazione dell'utenza, né tantomeno indica una data all'uopo.

Orbene, la prova del trasferimento della residenza dell'utente non può dirsi, comunque, raggiunta. Com'è noto, il catasto edilizio urbano non gode della pubblica fede riconosciuta ai pubblici registri immobiliari. Ben potrebbe il consumatore essere intestatario di ulteriori immobili non documentati al catasto.

Per altro verso, il precedente appartamento potrebbe essere di proprietà di un familiare convivente, potrebbe essere stato finanche ceduto in locazione, comodato, potrebbe ancora essere in possesso dell'utente etc.

E', altresì, significativo il ritardo con cui l'utente si duole delle trattenute eseguite in busta paga, senza sollevare alcuna censura sul mancato trasloco. Il sig. Costa chiede, infatti, la revoca dell'addebito con una missiva del 26 agosto 2010, presumibilmente inviata via fax durante il mese di novembre 2010 (come emerge dalla sovrascrittura posta nella parte superiore del documento).

Telecom, d'altro canto, produce alcune fatture antecedenti al trasloco, eccedendo l'esistenza di consumi per l'utenza in questione. L'assenza di contestazione dell'utente rafforza l'eccezione del gestore. L'opzione discende dall'applicazione di un principio generale di matrice processualistica. Autorevole dottrina (*V. Panuccio*) ha esaltato, infatti, le origini antiche di un dogma - risalente anche in giurisprudenza - recentemente cristallizzato dal legislatore. L'illustre giurista partendo dalla significativa Cassazione, **Sez. Un., n. 761/02**, ravvisa come, da un *obiter dictum* della pronuncia, emerga il seguente principio: "*negli artt. 167 e 416 cpc. è ravvisabile un vero e proprio onere di contestazione gravante sul convenuto, tale, per cui il fatto non contestato resta sottratto all'ambito degli accertamenti richiesti*". Su tale scia, la **legge 69/2009** ha, poi, novellato l'**art. 115 c.p.c.**, codificando il c.d. **principio di non contestazione**. L'**art. 115 c.p.c., 1 co.**, nella sua nuova versione, infatti, così testualmente recita: "*salvi i casi previsti dalla legge, il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita*". Sussiste d'altronde un **consolidato**

orientamento espresso dall'Agcom, che se da un lato rende sempre opponibile il dato numerico riportato in bolletta, dall'altro onera, *ex adverso*, l'utente della specifica contestazione dei consumi: "in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idonea a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Le risultanze del contatore centrale non costituiscono piena prova se contestate dall'utente ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437) (ex multis: **Delibera n. 25/08/CIR**). In assenza di contestazione, dunque, l'eccezione della resistente può trovare accoglimento, con conseguente rigetto della richiesta di storno delle fatture.

3. Indennizzi, rimborsi e storni.

Il sig. Costa ha diritto, come appena visto, ad un indennizzo per il ritardo nel trasloco e per la mancata risposta al reclamo.

Il *dies a quo* dell'indennizzo per il ritardo nella procedura di trasloco (quantificato nella misura di € 7,50 *pro-die*, siccome previsto dall' **art. 3, 1 co., della delibera 73/11/CONS**) decorre dal decimo giorno successivo alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione paritetica (dal 29 aprile 2011). Il *dies ad quem* è, invece, il giorno di effettivo espletamento del trasloco (8 novembre 2011).

L'indennizzo per mancata risposta ai reclami, invece, viene riconosciuto nella misura massima prevista dal regolamento indennizzi (€ 300,00).

All'utente, pertanto, dovranno essere corrisposte le seguenti somme:

€ 1.372,50 (milletrecentosettantaque/50), per 183 giorni di ritardo nel trasloco.

€ 300,00 (trecento/00), a titolo di mancata risposta al reclamo.

4. Sulle spese di procedura.

L'**art. 6 del Regolamento** 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" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

A tale proposito, è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione.

In conformità, dunque, a quanto previsto dall'**articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS** – a mente del quale, "nel provvedimento decisorio l'Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura" – si riconoscono, in favore dell'utente, **€ 200,00 (duecento/00)**, a titolo di rimborso spese di procedura.

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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. Alessandro Mangano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, della domanda del sig. Costa xxx, con rigetto delle ulteriori domande.

La società Telecom Italia xxx., in accoglimento dell'istanza presentata, è pertanto tenuta a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

- 1) € 1.372,50 (milletrecentosettanta~~due~~/50), per il ritardo nel trasloco.
- 2) € 300,00 (trecento/00), a titolo di mancata risposta al reclamo;
- 3) € 200,00 (duecento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'**articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/O3/CSP**.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, sul sito *web* dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della Legge 69/2009.

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

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

I COMPONENTI

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

IL PRESIDENTE

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V.

IL DIRIGENTE

f.to Avv. Rosario Carnevale