

## DETERMINAZIONE

Determinazione n. 3/2013

Prot. n. 7162

Tit. 1.10.21/490

del 18/02/2013

### **OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXXXX E TELECOM ITALIA**

#### LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l’istanza depositata in data 10 giugno 2011 (titolo n. 1.10.21/490), con la quale la sig.ra XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentata dall’avv. Cigala, elettivamente domiciliato presso lo studio di questa, nel Comune di XXXXX, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell’Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Telecom Italia , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX, relativamente all’utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 34037/2011);

VISTE le memorie autorizzate dell’istante (prot. 37977/2011; 38424/2011) e di Telecom Italia (prot. 37724/2011);

VISTA l’integrazione istruttoria prodotta da Telecom Italia (prot. 29534/2012);

UDITE le parti nel corso dell’udienza di discussione svolta in data 24 luglio 2012, come da verbale (prot. 28193/2011);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia la sig.ra XXXXX deduce quanto segue: di aver richiesto e ottenuto da Telecom Italia (di seguito, Telecom) il 19 luglio 2010 una modifica del contratto di somministrazione del servizio telefonico e internet-adsl in essere (piano tariffario “Alice tutto incluso”), volta a dismettere il servizio internet-adsl su utenza fissa e ad attivare il servizio internet su chiavetta; che la modifica contrattuale è stata stipulata oralmente, attraverso il servizio clienti; di aver ricevuto in data 21 luglio 2010 la chiavetta; che Telecom ha tuttavia continuato a fatturare il costo del servizio internet-adsl; di aver presentato un reclamo in data 29 settembre 2010; che il servizio adsl è stato sospeso in data 21 luglio 2010; di aver presentato un ulteriore reclamo; che il servizio voce e internet attraverso la chiavetta venivano sospesi da Telecom il 20 dicembre 2010; che il servizio di telefonia veniva riattivato in data 2 giugno 2011, a seguito di provvedimento ex artt. 5 e 7, del. AGCOM 173/07/CONS; che il servizio internet-adsl



veniva riattivato in data 7 giugno 2011; che Telecom ha corrisposto un indennizzo di euro 247,90 e ha stornato l'insoluto. Per tali ragioni l'istante domanda la condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo per la illegittima sospensione del servizio voce dal 20 dicembre 2010 al 2 giugno 2011, per euro 982,10 (che si aggiungono ai 247,90 euro già corrisposti da Telecom), per l'illegittima sospensione del servizio internet-adsl per euro 1.290,00, per la "mancata lavorazione della richiesta dal 19.7.2010 al 1.11.2010", per euro 780,00, nonché al rimborso delle spese di procedura quantificate in euro 300,00.

Telecom, respingendo quanto dedotto e richiesto dalla controparte, deduce quanto segue: che in data 20 luglio 2010 l'utente ha semplicemente manifestato la volontà di aderire all'offerta commerciale "Internet 40", senza recedere dal servizio adsl; che l'utente ha manifestato la volontà di recedere dalla parte di contratto relativa alla somministrazione del servizio internet-adsl solo in data 14 ottobre 2010 e che il recesso è avvenuto in data 15 ottobre 2010; di aver corrisposto all'utente la somma di euro 247,90, a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio tra il 27 aprile 2011 e il 2 giugno 2011; che le fatture n. 5/10, 6/10, 2/11 e 3/11 sono state stornate, per ragioni meramente commerciali; che l'utente è debitore della somma di 60,00 euro, di cui alla fattura n. 5/11.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto può essere suddivisa in tre capi, riprendendo le richieste formulate dall'istante: a) sospensione del servizio internet; b) sospensione del servizio voce; 3) mancata lavorazione della richiesta di recesso.

a) La domanda non può essere accolta. Secondo l'ordinario criterio della ripartizione dell'onere della prova al creditore attore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo della altrui pretesa, costituito dall'avvenuto esatto adempimento, ovvero dall'imputabilità dell'inadempimento a fatto altrui (Cass. civ., sent. n. 7996/2006). Nel caso di specie l'istruttoria ha accertato l'esistenza tra le parti di un contratto per la somministrazione del servizio telefonico e internet-adsl, con piano tariffario "Alice tutto incluso", sull'utenza telefonica n. 000. Deduce l'istante di aver parzialmente receduto, in data 19 luglio 2010, attraverso il servizio clienti di Telecom, limitatamente alla somministrazione del servizio internet-adsl, e di avere al contempo stipulato un nuovo contratto per la somministrazione del servizio internet attraverso connessione mobile (con



“chiavetta”). Se tale stipulazione è provata, attraverso la produzione effettuata da Telecom della registrazione vocale e l’assenza di contestazione dell’istante circa gli obblighi informativi di cui all’art. 2, c. 6, del. AGCOM 664/06/CONS, altrettanto non può dirsi per il recesso, negato da Telecom e dall’istante meramente affermato. È dunque da ritenersi provata la sussistenza del contratto di somministrazione del servizio internet-adsl sino al 14 ottobre 2010, allorquando, per ammissione di Telecom, l’utente chiese al servizio clienti il recesso, effettivamente avvenuto il giorno successivo, 15 ottobre 2010. Non si rileva pertanto alcuna condotta contrattualmente inadempiente da parte di Telecom in relazione alla somministrazione del servizio internet-adsl. Quanto invece alla somministrazione del servizio internet attraverso connessione mobile (su “chiavetta”), la domanda inerente alla sospensione del servizio è inammissibile: dagli atti non risulta infatti indicato il numero dell’utenza, elemento richiesto a pena di inammissibilità dagli artt. 14, c. 3 e 7, c. 1 del. AGCOM 173/07/CONS, né sono comunque presenti ulteriori e diversi elementi da cui possa inferirsi il suddetto numero. Ovviamente, sarà possibile per l’utente presentare un’idonea istanza di conciliazione.

b) La domanda non può essere accolta. Deduce Telecom che l’utente non ha integralmente pagato le fatture correnti dal quinto bimestre successivo in poi, di aver preavvisato telefonicamente l’utente, in data 21 ottobre 2010, della sospensione del servizio per morosità, di aver sospeso il servizio in data 26 novembre 2010 e proceduto a risolvere il contratto in data 27 aprile 2011 con comunicazione inviata con lettera raccomandata a/r in data 9 marzo 2011. Così descritta, la condotta di Telecom è conforme a quanto disposto dall’art. 19, Condizioni generali di contratto, ed è provata dalle risultanze istruttorie. L’istante infatti non ha provato di aver adempiuto alla propria obbligazione pagando tempestivamente, e nemmeno successivamente, le fatture indicate da Telecom, se si eccettua la fattura relativa al periodo febbraio-marzo 2011, che tuttavia è solo una delle fatture emesse ed è successiva alle fatture del quinto e sesto bimestre 2010, risultate non pagate come le successive. Relativamente al preavviso di sospensione fornito telefonicamente da Telecom, non c’è contestazione di ricezione da parte dell’istante. Né trova pregio la circostanza della presenza di un reclamo in essere, poiché il reclamo verteva sulla somministrazione del servizio internet-adsl e sui relativi pagamenti, non sul servizio voce, mentre il mancato pagamento è integrale. Ai sensi dell’art. 5, c. 2, lett. a del. AGCOM173/07/CONS il mancato pagamento di una più fatture non corrisponde a inadempimento contrattuale solo se le somme non pagate coincidono con quelle oggetto di reclamo, mentre nel caso di specie anche le somme relative alla prestazione del servizio voce non sono state pagate dall’utente. Consegue



pertanto che, a seguito dell'istruttoria svolta, il provvedimento ex artt. 5 e 7, del. AGCOM 173/07/CONS (prot. 17984/2011 emesso da questo Ufficio, in una sede latamente cautelare e a istruzione sommaria, non era fondato nel merito.

c) La domanda non può essere accolta. Premesso che, come accertato al capo a), in data 19 luglio l'utente ha richiesto solo l'attivazione del servizio internet in modalità mobile e che tale servizio è stato tempestivamente attivato, non si rileva alcun ritardo addebitabile all'operatore.

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

Si rigetta l'istanza presentata dalla sig.ra XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentata dall'avv. Cigala, elettivamente domiciliato presso lo studio di questa, nel Comune di XXXXX.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

La Responsabile del Servizio CORECOM  
Dott.ssa Primarosa Fini

