

**DELIBERA N. 68/2020**

**DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ACANTHO X  
(GU14/158106/2019)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 07/05/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 01/08/2019 acquisita con protocollo n. 0343071 del 01/08/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 07.05.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito del procedimento di conciliazione concluso con verbale di mancato accordo del 24.05.2019, l'utente ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, contestando a Acantho X (di seguito Acantho) quanto segue:

- di aver riscontrato gravissime problematiche relative alla copertura della rete (internet sotto soglia e problemi chiamate in entrata/uscita) e di aver rivolto reiterati reclami al servizio clienti e all'agente senza riscontro alcuno;
- di aver presentato in data 04.01.2018 formale disdetta a decorrere dal 31.12.2017 avendo attivato dal dicembre 2017 un contratto con altro operatore;
- che nonostante ciò è continuata l'emissione di fatture, tutte prive di traffico telefonico.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) la chiusura del contratto;
- b) lo storno integrale posizione debitoria esistente;
- c) il ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cure e spese del gestore;
- d) il rimborso integrale/parziale di quanto pagato e non dovuto;
- e) liquidazione di indennizzi in genere.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Acantho non ha partecipato al presente procedimento né all'udienza di conciliazione.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento parziale.

Preliminarmente è necessario specificare che, data la mancata partecipazione al presente procedimento da parte di Acantho, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato dall'istante.

Le richieste di cui ai punti a), b), c) e d) devono essere trattate congiuntamente e sono parzialmente accoglibili come di seguito esposto.

Oggetto della contestazione è l'illegittimità delle fatture emesse dall'operatore, di cui l'utente richiede lo storno/rimborso.

Risultano depositate agli atti le seguenti fatture n. 2017089480 del 31.12.2017, n. 018010253 del 28.02.2018, n. 2018040591 del 30.04.2018 e la nota di credito n. 2018061277 del 22.06.2018.

In merito alle contestate problematiche di copertura della rete, si richiama il consolidato orientamento di Agcom (delibere nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), per cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore, il quale, in assenza, non può avere contezza del guasto e, quindi, provvedere alla sua risoluzione (si veda conforme questo Corecom, ex multis, delibere nn. 60/2017 e 73/2017). La delibera Agcom n. 179/03/CSP, definisce, in tal senso, il "reclamo" quale "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata".

Nel caso in esame, non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'utente, che si è limitato a dichiarare in istanza di aver rivolto reiterati richiami al servizio clienti dell'operatore. Agli atti del presente procedimento non risulta prodotto, però, da parte dell'istante, alcun documento di reclamo inviato all'operatore né alcuna indicazione identificativa (n. ticket, nome operatore) di segnalazione.

Alla luce della sopra richiamata normativa, non si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta di storno/rimborso delle fatture (o di riconoscimento di indennizzo) per malfunzionamento della linea.

L'istante contesta, poi, le fatture emesse da Acantho oltre il termine di 30 giorni dalla disdetta contrattuale del 04.01.2018.

Si rimanda alle disposizioni di cui all'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni" nonché al consolidato orientamento Agcom e Corecom per cui devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al

recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione (si veda, ex multis delibere Agcom nn. 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR).

Nel caso in esame, risulta prodotta agli atti la missiva dell'utente datata 04.01.2018 indirizzata ad Acantho recante "Recesso dal contratto" per cui testualmente "...a decorrere dalla data del 31.12.2017 è inviata la presente a valere quale formale comunicazione di recesso, considerando che non è più attivo da tale data il Vs servizio presso la nostra sede". L'istante ha, altresì, dichiarato di aver attivato dal dicembre 2017 un contratto con un nuovo operatore, producendo la fattura di Fastweb n. LA00458506 del 31.12.2017 riferita, tra l'altro, all'utenza oggetto dell'istanza in esame.

Acantho, non partecipando al procedimento, non ha replicato alcunchè in merito al recesso dichiarato dall'istante nè, in particolare, al ricevimento della suddetta lettera di disdetta del 04.01.2018.

Si richiama il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., di cui Autorità Garante e Corecom fanno costante applicazione (si vedano, ex multis, le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17) chiarendo che "qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c." (Corecom E.R. determina 6/2017, delibera 28/2017).

Considerato ciò, in applicazione della richiamata normativa in materia di recesso, si ritiene, pertanto, che il contratto sia cessato dal 04.02.2018 e che, dedotto quanto risulta già accreditato, siano da stornare le fatture emesse a partire da tale data, con ritiro della relativa pratica di recupero del credito a cura e spese dell'operatore.

b) La domanda di cui al punto e) - liquidazione di indennizzi in genere – deve essere rigettata.

Conformemente all'orientamento di questo Corecom (si veda, ex multis, delibera n. 100/2017), si considera, anzitutto, l'evidente genericità ed indeterminatezza della richiesta.

Si richiama, inoltre l'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi per cui "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza...".

Considerato che, nel caso in esame, come esposto al precedente punto a), non risulta presentato alcun reclamo all'operatore da parte istante, la richiesta non può essere accolta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità:

### **DELIBERA**

1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Acantho X per le motivazioni di cui in premessa.

2) Acantho X è tenuta, in favore dell'istante, a far data dal 04.02.2018, a cessare il contratto e, dedotto l'importo che risulta già accreditato, a stornare fatture emesse con ritiro della relativa pratica di recupero del credito a propria cura e spese.

3) Acantho X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 07/05/2020

FIRMATO

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi