



DELIBERAZIONE
n. 57 del 16 maggio 2019

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Telecom Italia xxx**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTA 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*";

VISTA 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, lettera a), n. 14 e comma 13;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

VISTA la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza GU14 n. 383 del giorno 17 luglio 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante lamenta il prosieguo, da parte dell'operatore Telecom Italia, della fatturazione inerente i servizi sull'utenza business n. 0583 264xxx, nonostante la cessazione dell'attività commerciale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 27 marzo 2014 inviava raccomandata di disdetta della linea valore e Adsl Alice Flat conseguente alla cessazione della propria attività commerciale (...); continuavano ad arrivare fatture per un servizio inesistente.”*

In data 14 giugno 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“lo storno dell'insoluto”;*
- ii) *l'“indennizzo per attivazione servizi non richiesti”*

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 21 settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza in rito e nel merito dell'istanza, ha evidenziato che *“si contesta la piena infondatezza della domanda sia in fatto che in diritto. L'istante lamenta la mancata cessazione della linea a seguito di invio di disdetta. Tuttavia, l'istante, omette di fornire prova di quanto dichiarato. Infatti non è stata depositata alcuna richiesta di disdetta della linea telefonica, il documento allegato che dimostra l'aver inviato il documento dell'agenzia dell'Entrate per cessazione attività, non può essere considerato come richiesta di disattivazione, la quale deve essere esplicita da parte del titolare dell'utenza, sottoscritta dallo stesso e inviata, tramite Raccomandata A/R, assieme ad una copia del documento d'identità. Il fatto che l'esercizio commerciale sia cessato non equivale ad esprimere la volontà di non utilizzare più quella determinata linea telefonica. A ben vedere quindi appare opportuno in questa sede rammentare quanto è stato ribadito diverse volte (cfr. DELIBERA DL/204/15/CRL/UD del 18/12/2015, DELIBERA DL/172/CRL/UD E DELIBERA DL/197/15/CRL/UD)”. “In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001) secondo il quale il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza di adempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa altrui non imputabile ex art. 1218 c.c.”. Alla luce di tali deduzioni e produzioni di parte istante, non può che essere rilevata la piena infondatezza dell'istanza”.*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi che seguono.

In primis, deve rilevarsi che la domanda *sub ii)* non può trovare accoglimento atteso che il disservizio di cui si duole l'istante, riguardante il prosieguo della fatturazione, nonostante l'asserita cessazione dell'attività commerciale, non configura un'ipotesi indennizzabile quale servizio non richiesto. Infatti il disservizio attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Nel merito

Sull'annullamento della posizione debitoria.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Preliminarmente si ritiene di delimitare il *thema decidendum* sulla scorta dei documenti agli atti.

La società istante lamenta la prosecuzione della fatturazione nonostante l'invio delle disdetta contrattuale conseguente alla cessazione dell'attività commerciale cui si riferiva la somministrazione del servizio di telefonia per l'utenza in contestazione, laddove l'operatore eccepisce, nella memoria versata in atti che *“non è stata depositata alcuna richiesta di disdetta della linea telefonica; il documento allegato che dimostra l'aver inviato il documento dell'agenzia dell'Entrate per cessazione attività, non può essere considerato come richiesta di disattivazione, la quale deve essere esplicita da parte del titolare dell'utenza, sottoscritta dallo stesso e inviata, tramite Raccomandata A/R, assieme ad una copia del documento d'identità. Il fatto che l'esercizio commerciale sia cessato non equivale ad esprimere la volontà di non utilizzare più quella determinata linea telefonica”*.

Nel caso di specie, occorre evidenziare che, agli atti del procedimento, non risulta alcun recesso contrattuale inoltrato all'operatore Telecom Italia, né il documento emesso dall'Agenzia delle Entrate viene in soccorso a sanare le lacune della totale assenza di documentazione utile all'accoglimento della doglianza lamentata, in quanto si riferisce alla comunicazione di *“inizio attività”* nell'anno 2012 e non alla cessazione menzionata, circostanza che avrebbe avuto una diversa rilevanza.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare, prova della fonte negoziale del proprio diritto, ossia la comunicazione di recesso contrattuale, la documentazione da cui si potesse desumere con certezza l'avvenuta cessazione dell'attività commerciale, oltre alle fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Inoltre, occorre evidenziare che il contenuto di quanto affermato dall'operatore nella propria memoria versata in atti, non è stato contraddetto in alcun modo dall'istante avvalendosi della possibilità, riconosciuta dal Regolamento, di depositare a propria difesa ulteriori note di replica, e pertanto, anche per questo motivo la richiesta della società istante *sub i)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'*“an”*, il *“quomodo”* ed il *“quantum”* della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 maggio 2019;

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata in data 17 luglio 2017 dalla società xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, con compensazione delle spese procedurali.

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, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi