

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 67/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
UNIONE DEI COMUNI DELLA XXX/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 248/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione del 4 dicembre 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO 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;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dall’Unione dei Comuni della XXX in data 26 settembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 24116;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce che in data 08/08/2016 faceva richiesta a Telecom di cessazione del contratto afferente la linea telefonica 0871/867113. Precisa che tale richiesta non veniva, tuttavia, gestita dall'operatore convenuto, tant'è che la linea non veniva cessata e le fatture continuavano ad essere emesse.

La cessazione del contratto e del numero avveniva infatti dopo diversi mesi e precisamente in data 16/01/2017.

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

- i. Lo storno delle fatture insolute ed emesse successivamente alla disdetta;
- ii. L'indennizzo per la mancata disattivazione della linea pari ad euro 1.310,00;
- iii. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 262,00;
- iv. Rimborso delle spese di procedura pari ad euro 200,00;

2. La posizione dell'operatore

Nel merito precisa che nulla di quanto dedotto dall'istante è supportato da una documentazione idonea a ricontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Fa presente innanzitutto che, pur confermando la tardiva lavorazione della disdetta, provvedendo alla cessazione della linea in data 16/01/2017, in sede di conciliazione, avvenuta in data 28/06/2017, si è impegnata comunque a stornare, anche in caso di mancata accettazione della proposta, la somma pari ad euro 905,36, corrispondente ai conti emessi successivamente alla disdetta.

Tale impegno è stato infatti mantenuto, pertanto la numerazione è stata cessata e l'insoluto esistente annullato.

Quanto alla richiesta di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta precisa che l'orientamento dell'Agcom è quello di non riconoscere nessun indennizzo in tale ipotesi, atteso che l'eventuale disagio patito dall'utente per la prosecuzione dell'indebita fatturazione non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti.

Relativamente alla domanda volta al riconoscimento di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, evidenzia che la stessa non può in alcun modo trovare accoglimento in quando l'istanza risulta priva, non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami sporti.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primis si evidenzia che la richiesta di cui al punto i) relativa allo storno dell'insoluto in essere non ha più ragion d'essere in quanto l'operatore convenuto ha onorato l'impegno già formulato in sede di conciliazione provvedendo all'annullamento delle fatture insolute emesse successivamente alla disdetta ed alla cessazione dell'utenza telefonica in data 16/01/2017.

Tale fatto deve intendersi compiutamente provato in quanto non contestato dall'istante né negli scritti difensivi prodotti, nei quali tra l'altro, nel riassumere le richieste non si fa più menzione dello storno dell'insoluto, né durante l'udienza di discussione.

In secundis deve essere rigettata la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto, in quanto a fronte

della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti. Ciò conformemente a quanto sostenuto da Agcom che non ravvisa l'esistenza di un ulteriore disagio indennizzabile per la ritardata disattivazione: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione, pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile.

In relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore di cui al punto iii), deve rilevarsi che agli atti non risultano presenti reclami scritti diretti a Telecom, né sono presenti elementi volti alla individuazione di ulteriori reclami effettuati tramite il servizio clienti oppure telematicamente. Tale documentazione non è stata depositata neanche a seguito di richiesta di integrazione istruttoria formulata proprio allo scopo di ottenere ulteriori elementi relativamente ai reclami sporti. Nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficientemente chiarezza, in modo da permettere all'operatore ed al Corecom adito il loro riscontro. Nel caso di specie, invece, l'istanza risulta priva non solo di documentazione allegata, ma anche di qualsivoglia riferimento ad eventuali reclami. Tale richiesta, pertanto, non può in alcun modo trovare accoglimento, in quanto non si dispone di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dall'Unione dei Comuni della XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 4 dicembre 2017

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.

