

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

---

**DELIBERA N. 14 /19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX DRUZHININA/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 236/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
Nella riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		x
<b>Componenti</b>	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 19 ottobre 2017;

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 19 novembre 2017;

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 dalla Sig.ra XXX Druzhinina in data 28 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 13596;

VISTO il verbale di mancato accordo redatto in occasione dell’udienza tenutasi in data 26/09/2018 nel quale l’istante non ha ritenuto congrua la proposta della Telecom di storno totale dell’insoluto;

VISTI gli atti del procedimento;

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

La Sig. XXX Druzhinina riferisce di essere titolare dell'utenza 0871/34XXX, di aver inviato lettera di disdetta a Telecom in data 23/11/2016 e nonostante ciò l'operatore ha continuato a fatturare nei mesi che vanno da aprile ad ottobre 2017.

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

- i. Storno fatture;
- ii. Indennizzo per mancata lavorazione della disdetta;
- iii. Rimborso spese di procedura;

Allega: Disdetta, Ordine di consegna per prodotti, Lettera società di recupero crediti.

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

Nel merito precisa che nessuna segnalazione risulta essere presente a sistema per la contestazione delle fatture emesse successivamente alla disdetta, sicché senza nessuna diffida/reclamo è impensabile che l'operatore sia a conoscenza di circostanze attinenti alle singole utenze, incluso l'addebito relativo alla pretesa illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione.

Precisa inoltre che la mancata lavorazione della disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione, secondo la giurisprudenza ormai costante dell'Agcom, non è produttiva di nessun indennizzo e pertanto non può essere oggetto di scrutinio da parte del Corecom adito.

Fa presente che l'istante è debitore di euro 313,98 e che la linea è stata cessata in data 14/09/2017.

Allega: Lettera di disdetta inviata in data 23/11/2016..

## **Motivazione della decisione**

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

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

L'istante lamenta la fatturazione indebita successiva alla disdetta effettuata in data 23/11/2016. Pertanto chiede lo storno dell'insoluto in essere e l'indennizzo per la mancata lavorazione del recesso.

La richiesta inerente alla ritardata cessazione contrattuale e alla fornitura di un servizio non richiesto deve essere rigettata, 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.

Quanto invece alla richiesta di storno dell'insoluto, dalla documentazione in atti risulta acclarato che il contratto in essere tra le parti è stato effettivamente oggetto di disdetta in data 26/11/2016. Risulta peraltro altrettanto evidente che la chiusura dello stesso sia avvenuta tardivamente come ammesso dall'operatore convenuto e precisamente in data 19/09/2017 e che

pertanto le fatture emesse successivamente al trentesimo giorno dell'invio della disdetta debbano considerarsi non dovute.

Pertanto l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto lo storno dell'importo di euro 313,98 in quanto riferito a fatture emesse in data successiva a quella in cui Telecom avrebbe dovuto chiudere il contratto e far cessare il ciclo di fatturazione, vale a dire entro il 26/12/2016.

Telecom è quindi tenuta a stornare e non più esigere l'importo di euro 313,98.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, non si ritiene di liquidare nulla in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, tenuto conto del comportamento poco conciliativo tenuto dallo stesso in particolare in sede di udienza di discussione tenutasi in data 26/09/2018;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Druzhinina, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante stornando e non più esigendo le fatture insolute emesse successivamente al 26/12/2016, per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRETTORE**

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

**IL COMPONENTE**

*F.to Sig. Ottaviano Gentile*

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.