

**DELIBERA N. 13 /15**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXXXXXXXXXXX / TELECOM S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 243/14)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

NELLA riunione del 25 marzo 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci	X	
<b>Componenti</b>	Alberto Capo	X	
	Nazario Cotturone		X
	Alfredo D'Alessandro	X	
	Chiara D'Onofrio		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 la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”;

VISTA l'istanza presentata dalla xxxxxxxx xxxxxxxx, per il tramite dell'Associazione dei Consumatori “xxxxxx ” presentata in data 03/12/2014 ed acquisita in pari data al prot. 25924;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante lamenta il mancato trasloco e la mancata migrazione con riferimento alla linea fissa e l'applicazione di condizioni economico-contrattuali diverse da quelle pattuite con contestuale addebito di somme per pretesi consumi mai effettuati con riferimento alle linee mobili. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 22/04/2011 veniva fatta all'operatore Telecom una richiesta di trasloco della linea fissa da Via xxxxx xxxxxx xxxxxxxx, al nuovo indirizzo della società istante in Via xxxxxxxx xxxxxxxxx xxxx, che, tuttavia, non andava a buon fine;
- b. Ogni tentativo di trasferire la propria numerazione presso altro gestore telefonico non si perfezionava, tant'è che la medesima numerazione veniva disattivata, causandone la perdita, con grave danno per l'istante trattandosi di un numero che lo stesso utilizzava sin dalla fondazione della società;
- c. Per quanto riguarda le linee mobili, Telecom addebitava i costi delle chiamate tra le tre numerazioni intestate all'istante che invece dovevano essere gratuite. Il mancato rispetto di quanto pattuito portava l'istante, nel novembre 2010, a trasformarle in ricaricabili e a migrarle verso altro operatore;
- d. La società istante ha chiuso la propria attività alla fine dell'anno 2011. Nonostante non sia più cliente Telecom da molti anni, come risulta dalla missiva inviata dallo stesso operatore in data 24/01/2011, l'istante continua a ricevere addebiti per la linea fissa, ADSL e linee mobili. In data 27/11/2012 veniva inviato a Telecom un reclamo in cui veniva riassunta la vicenda e richiesto lo storno delle somme pretese in quanto asseritamente illegittime;

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

- i. Lo storno di tutto l'insoluto ed il conseguente ritiro della pratica di recupero crediti;
- ii. L'indennizzo per la perdita della numerazione della linea fissa;
- iii. L'indennizzo per la mancata migrazione da calcolarsi dal giorno della richiesta fino alla risoluzione contrattuale ed ogni altro indennizzo previsto per il caso di specie;

- iv. Il rimborso delle spese di procedura da quantificarsi in non meno di euro 200,00;

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

Telecom eccepisce in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza per difformità dell'oggetto delle contestazioni ivi formulate, rispetto a quelle contenute nella istanza di conciliazione, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento. Specifica a tal proposito che mentre nell'istanza di conciliazione veniva chiesto soltanto lo storno dell'insoluto e la chiusura della pratica di recupero crediti, nell'istanza inerente il procedimento de quo l'istante chiede anche gli indennizzi previsti per il caso di specie, con particolare riferimento alla perdita della numerazione ed alla mancata migrazione. Rileva, pertanto, che attraverso tali nuove richieste l'istante propone una prospettazione dei fatti costitutivi diversa rispetto a quella sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione, violando il principio del doppio grado di giudizio di cui all'art. 14 sopra richiamato.

Nel merito, precisa che la ricostruzione fattuale proposta dalla società istante non corrisponde alla realtà. Quanto all'asserito mancato trasloco deduce che lo stesso è stato correttamente espletato in data 09/06/2011 come da richiesta pervenuta in data 22/04/2011, come si evince dal Doc. 1 allegato alla propria memoria difensiva. In data 21/07/2011 l'istante chiede il passaggio da "linea tutto compreso" a "Simplex RTG" con riferimento alla linea fissa traslocata in Via xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxx; tale operazione, tuttavia, non veniva portata a termine e chiusa il 04/08/2011 per intervenuta successiva rinuncia da parte dell'utente medesimo. L'utenza in parola non è andata persa come sostiene l'istante ma cessata per morosità in data 30/04/2012. Sulla chiusura dell'attività della società resistente alla fine dell'anno 2011, precisa che tale affermazione non corrisponde al vero come dimostrato dalle comunicazioni e fatture inviate alla stessa successivamente a tale data e dal certificato di iscrizione alla camera di commercio prodotto, dal quale risulta che è tutt'ora in attività. Successivamente all'intervenuta risoluzione contrattuale per morosità, l'istante in data 27/11/2012 contesta il sollecito di pagamento effettuato da Telecom al quale viene dato riscontro in data 21/01/2013 con esito negativo, trattandosi del mancato pagamento di conti dovuti per un importo pari ad euro 981,50, ad oggi ancora insoluti. Il successivo 06/12/2012, con una ulteriore segnalazione telefonica, l'istante lamentava il mancato passaggio verso altro operatore. Sul punto chiarisce l'infondatezza anche di quest'ultima segnalazione, atteso che già in data 30/04/2012 era intervenuta la risoluzione contrattuale. Per quanto riguarda la linea ADSL risulta un reclamo telefonico in 14/01/2013 mentre nessuna segnalazione risulta pervenuta nel periodo antecedente alla data di cessazione delle utenze per intervenuta risoluzione contrattuale per morosità.

In merito alla doglianza relativa alle utenze mobili di cui ai nn. xxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxx, rileva che i documenti contrattuali sottoscritti dall'istante non prevedono in alcun modo che le tre numerazioni possono parlare gratis tra di loro. L'offerta sottoscritta ed effettivamente e correttamente applicata, denominata "Top Line" prevede in realtà un profilo tariffario per cui superata la soglia mensile di 600 minuti al costo di 0.00 euro/min. per le chiamate verso tutti i numeri mobili e di rete fissa, l'utente avrebbe pagato 0.12 euro/min. per i minuti effettivi di conversazione. L'istante dichiara che nel novembre 2010 procedeva alla trasformazione delle predette utenze in ricaricabili e a migrarle verso altro operatore. Conseguentemente ritiene non

dovute le somme addebitate nelle fatture emesse successivamente a tale data, chiedendo lo storno integrale per l'importo pari ad euro 7.436,48. Precisa al riguardo che non risulta pervenuta nessuna richiesta di migrazione in tale data: più esattamente le numerazioni xxxxxxxxx e xxxxxxxxx sono migrate verso altro operatore rispettivamente in data 23/03/2012 e 22/05/2011; la numerazione xxxxxxxxx è invece cessata per morosità il giorno 27/11/2013. Nell'autunno 2010 il cliente ha più volte contattato Telecom per richiedere la riattivazione delle linee, sospese a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, per i quali era stata accordata, medio tempore, la rateizzazione.

Da quanto esposto dichiara di aver agito correttamente e che parte istante risulta essere debitrice verso Telecom della somma complessiva di euro 1.636,50 per la linea fissa, derivante dal mancato pagamento dei conti nn. 3, 4, 5, 6/11 e nn. 1, 2, 3, 4/12 e della somma complessiva di euro 7.436,48 per le linee mobili, derivante dai conti insoluti 4, 5, 6/10, nn. 1, 2, 3, 4, 5, 6/11, nn. 1, 2, 3, 4, 5, 6/12, nn. 1, 2, 3, 4, 5, 6/2013 e n. 1/14.

Allega alla propria memoria il quadro contabile dal quale si rileva la morosità in parola, le schermate del sistema Pitagora e i conti insoluti.

### **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 via preliminare si ritiene non meritevole di accoglimento l'eccezione di inammissibilità posta dall'operatore convenuto, atteso che le doglianze oggetto dell'istanza di conciliazione corrispondono a quelle del procedimento de quo.

Nel merito, ed in particolare sull'asserito mancato trasloco della linea fissa in Via xxxxxxxxx xxxxxxxxx x xxxx, si esprimono le seguenti considerazioni. Telecom asserisce di aver completato nei termini il trasloco richiesto e precisamente in data 09/06/2011. A sostegno della propria tesi produce le schermate del sistema Pitagora che attestano la chiusura ed il buon esito della procedura nei termini della data suddetta e le fatture contenenti traffico telefonico. L'istante ritiene che detto trasloco non si sia mai perfezionato. Pur riconoscendo l'onere probatorio in capo all'operatore secondo il principio generale più volte affermato dalla suprema Corte che ha stabilito che è il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento, non può non prendersi in considerazione il fatto che dalla richiesta di trasloco effettuata in data 22/04/2011 alla data in cui la linea è stata cessata per morosità, l'istante non abbia dato alcuna prova di aver segnalato il suddetto disservizio a Telecom.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta, infatti, alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla segnalazione prodotta e datata il 27/11/2012. Tale reclamo, peraltro successivo anche alla data di cessazione del contratto avvenuta il 30/04/2012, veniva inviato all'operatore per contestare la richiesta di pagamento di fatture insolute e nello stesso si dava atto dell'avvenuto trasloco. Risulta tra l'altro che Telecom con apposita comunicazione del 21/01/2013 procedeva a riscontrare il suddetto reclamo.

Non si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato genericamente a decorrere dal mese di aprile 2011, anche se non temporalmente circostanziato. A ciò si aggiunga che nella memoria integrativa presentata, peraltro, fuori termine l'istante dichiara addirittura che il trasloco sarebbe stato effettuato tra novembre 2010 e gennaio 2011 ed allega due dichiarazioni testimoniali datate rispettivamente il 12/02/2015 e 14/02/2015, che attestano l'impossibilità di contattare il numero fisso di xxxxxx xxxxx nel periodo Aprile/Giugno 2011.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato oltre che da questo Corecom anche dall'Autorità che, nelle sue precedenti pronunzie (si vedano, ad esempio, le delibere di definizione n. 38/12/CIR, n° 41/14/CIR e n° 14/15/CIR) ha più volte ribadito che, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Per tali ragioni la domanda dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per il mancato trasloco deve intendersi rigettata. Per le medesime ragioni le fatture emesse durante il periodo suddetto devono ritenersi dovute.

Quanto all'asserita illegittima sospensione del servizio per morosità e alla conseguente perdita della numerazione, si ritiene che dall'esame della documentazione in atti, l'operatore abbia agito correttamente avendo inviato prima il preavviso di sospensione e poi quello di risoluzione contrattuale e che l'istante abbia avuto contezza e conoscenza di entrambi. Pertanto, si ritiene che nessuno storno possa essere accordato all'istante così come deve essere rigettata la domanda relativa all'attribuzione di un indennizzo per la perdita della numerazione, atteso che la medesima, come già detto, è stata prima sospesa e poi cessata legittimamente.

Per quanto concerne la contestazione relativa alle utenze mobili, l'istante sostiene che Telecom abbia erroneamente proceduto all'addebito dei costi in fattura non tenendo conto del fatto che le telefonate tra le tre numerazioni mobili afferenti la società xxxxxxxx xxxxx dovevano essere gratuite, così come pattuito. Dichiara che per tale disfunzione è stato costretto a trasformare in utenze ricaricabili e a migrarle verso altro operatore. Chiede pertanto lo storno di tutto l'insoluto ed il riconoscimento di un indennizzo anche per il fatto che Telecom avrebbe sospeso illegittimamente le numerazioni. Dall'esame dell'offerta sottoscritta e delle fatture prodotte inerenti le linee mobili non appare alcuna difformità tra i costi previsti e quelle effettivamente addebitati. Né nell'offerta sottoscritta appare evincibile quanto asserito dall'istante relativamente alla gratuità delle telefonate tra le predette numerazioni. Inoltre si ritiene che anche la sospensione per morosità sia stata praticata da Telecom correttamente atteso che risulta anche in questo caso inviato e ricevuto il preavviso di sospensione.

Pertanto, per quanto sopra esposto, la domanda relativa allo storno dell'insoluto relativo alle utenze mobili di cui al contratto n° xxxxxxxxx ed al riconoscimento dell'indennizzo per illegittima sospensione deve intendersi rigettata.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla società xxxxxxxx xxxx, per il tramite dell'Associazione xxxxxxxx, nei confronti della società 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](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 25 marzo 2015

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL PRESIDENTE**

*F.to Dott. Filippo Lucci*

**IL DIRIGENTE**

*F.to Dott.ssa Michela Leacche*

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 ss. mm. e ii.