



**Regione Umbria**

Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

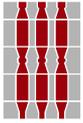
Comitato regionale per le comunicazioni

## IX LEGISLATURA

**PROVVEDIMENTO** del Dirigente del Comitato regionale per le Comunicazioni

**N. 8 del 26 febbraio 2013**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXXXXX  
XXXXX XXX XXXXXXXXXXXX contro OKCOM XXX



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**IL DIRIGENTE**

**VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

**VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di



**Comitato regionale per le comunicazioni**

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

**VISTA** la Delibera n.73/11/CONS “approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata, pervenute il 22 febbraio 2012 - prot. n.885- della società XXXXXXXXXXX XXXXX XXX corrente in XXXXXXXXXXX XX XXXXXXX (XX), Via XXXX XXXXXXX n.X/X richiedente l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore OKCOM;

**VISTA** la nota datata 09 marzo 2012 -prot.n.1145- con la quale il responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio, assegnando termini istruttori perentori per il deposito di memorie e documenti;

**VISTA** la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore in data 23 aprile 2012 -prot.n.2078;

**VISTI** gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**PRESO ATTO** che, stando alle risultanze del registro delle imprese, in data 28 novembre 2012 l'operatore ha presentato presso il tribunale di Roma domanda di ammissione alla procedura di concordato preventivo;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 25 febbraio 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

**CONSIDERATO**

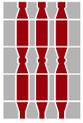
quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1**-L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento al contratto codice cliente n.XXXXXXXXX riferito all'utenza telefonica “affari” numero XXX/XXXXXXXX in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere stipulato contratto per attivazione linea adsl in data 07 giugno 2006;
  - b)-di avere inviato in data 19 luglio 2011 richiesta di cessazione immediata della linea;
  - c)-di avere ricevuto fattura dell'operatore con illegittimamente addebitati costi di disattivazione.
- Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede l'annullamento degli importi contestati.

**1.2**-L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:



#### Comitato regionale per le comunicazioni

a)-in data 19 maggio 2006 l'utente ha aderito alla proposta commerciale denominata "GO VOIP business" , le cui condizioni generali prevedono una durata di 24 mesi decorrente dall'attivazione del servizio, con tacito rinnovo salvo disdetta da inviarsi entro sessanta giorni prima della scadenza;

b)-poiché il servizio è stato attivato in data 07 giugno 2006, la prima scadenza contrattuale è intervenuta il 07 giugno 2008, la seconda il 07 giugno 2010 , mentre la terza scadenza naturale ricadeva in data 07 giugno 2012;

c)-in data 21 luglio 2011 è pervenuta richiesta dell'utente di cessazione immediata del contratto la quale ha avuto l'effetto di risolvere anticipatamente il contratto nei successivi trenta giorni;

d)-in presenza di recesso anticipato sono state correttamente addebitati euro 72,50 oltre iva a titolo di costo di disattivazione , di cui euro 42,50 per valore corrisposto a Telecom Italia e euro 30,00 per costi interni di gestione della cessazione.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore afferma la correttezza del proprio operato e chiede il rigetto dell'istanza.

## **2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME**

**2.1-**In via preliminare va valutato se osta o meno alla prosecuzione del presente procedimento la pendenza di procedura di concordato preventivo di cui agli art.160 e seguenti della legge fallimentare.

Come noto nel corso della procedura di concordato preventivo è precluso ai creditori solamente l'esercizio delle azioni esecutive e cautelari (art.168 L.F.).

La giurisprudenza è consolidata nel ritenere che, poiché nella procedura concordataria l'imprenditore conserva l'amministrazione del suo patrimonio (anche se sotto la vigilanza del commissario giudiziale e del giudice delegato), lo stesso può partecipare a giudizi di cognizione, con la conseguenza che l'accertamento giudiziale dei crediti deve avvenire al di fuori della procedura di concordato, nella sede competente secondo le regole generali (cfr. da ultimo Tribunale di Modena 23 maggio 2012 n.875).

La natura amministrativa del procedimento di definizione della controversia di cui agli art.14 e seguenti del Regolamento non altera il ragionamento e le conclusioni sopra indicati, soprattutto se si considera che trattasi di procedimento alternativo a quello giurisdizionale, volto all'accertamento e al conseguente riconoscimento di posizioni creditorie degli utenti nei confronti degli operatori di comunicazioni elettroniche.

**2.2-**Nel merito la domanda dell'istante risulta fondata e va accolta per i motivi che seguono.

E' pacifico tra le parti che il rapporto contrattuale si è instaurato in data 19 maggio 2006 (adesione dell'istante all'offerta commerciale dell'operatore) e che il servizio è stato attivato dall'operatore in data 07 giugno 2006.



#### Comitato regionale per le comunicazioni

Dai documenti prodotti dall'operatore, non contestati dall'istante, risulta che il contratto aveva una durata di ventiquattro mesi, decorrenti dall'attivazione del servizio e che alla scadenza era suscettibile di tacito rinnovo, salvo disdetta da inviarsi sessanta giorni prima della scadenza.

Da detti documenti risulta anche che l'istante ha inviato in data 19 luglio 2011 raccomandata contenente la richiesta di cessazione immediata del contratto.

Ne consegue che, come sostenuto dall'operatore, alle scadenze del 07 giugno 2008 e del 07 giugno 2010 il contratto si è tacitamente rinnovato.

La suddetta richiesta dell'istante di cessazione immediata del contratto ha quindi valore di recesso anticipato.

La legge n. 40/2007 che ha convertito, con modifiche, il Decreto Legge n. 7/2007, all'art. 1, comma 3, prevede che *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore ..”*.

La vigilanza sull'attuazione delle disposizioni sopra riportate, ai sensi del successivo comma 4, è attribuita all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la quale ha emanato delle Linee Guida che al punto n.8 prevedono quanto segue:

***“Previsione nei contratti della facoltà di recedere o di trasferire le utenze di telecomunicazioni senza spese non giustificate da costi degli operatori.***

*Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo.*

*In ogni caso, l'utente non deve versare alcuna “penale”, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli “giustificati” da “costi” degli operatori.*

*Nello svolgimento della propria attività, pertanto, la Direzione verificherà che gli operatori pongano a carico degli utenti (ove necessario) esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento.*

*Per essere in linea con l'intenzione della Legge n. 40/2007, il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi.*

*Si ricorda al riguardo che secondo la prassi nazionale e internazionale utilizzata da Società di Revisione indipendenti, si considerano come pertinenti “i ricavi e i costi attribuiti alle componenti e/o ai servizi in base all'analisi diretta della loro origine, cioè tenendo conto della causa che ha comportato il conseguimento del ricavo, il sostenimento del costo, l'acquisto di un'attività o l'insorgere di una passività”*

*Pertanto l'attività della Direzione consisterà anche nel richiedere agli operatori dettagliate informazioni con riguardo ad eventuali “costi” (ossia solo ove la previsione di essi sia ritenuta indispensabile dall'operatore in vista delle attività da compiersi e ferma restando la necessità di fornirne comunque la prova) e nell'entrare nel merito dei singoli*



#### Comitato regionale per le comunicazioni

*importi richiesti ai fini della valutazione della loro "giustificazione" ai sensi della Legge n. 40/2007.*

*Per ciascuna voce di costo potranno inoltre essere individuate delle "soglie" di valore, che esprimano un congruo livello di costi per il recesso e per il trasferimento delle utenze sostenuti dall'operatore. Le "soglie di allerta" così individuate potranno essere utilizzate anche allo scopo di confrontare gli importi richiesti dagli operatori ed orientare l'attività di verifica della "giustificazione" dei costi con specifico riguardo a quelli più elevati rispetto a tali soglie.*

*In sede di analisi delle risultanze dei dati raccolti, gli Uffici potranno comunque, dal confronto delle diverse voci, suggerire correttivi nelle indicazioni fornite dagli operatori, applicando ovunque possibile uguali criteri di attribuzione del costo e valutazioni sul grado di efficienza degli stessi, tenuto conto altresì della presenza sul mercato sia di operatori che gestiscono integralmente e autonomamente il processo (e dunque verticalmente integrati) che di operatori che assegnano in outsourcing una o più fasi dello stesso e che dunque sono vincolati nella gestione ad uno o più contratti all'ingrosso.*

*Nel settore della telecomunicazioni merita una precisazione a parte il caso del passaggio degli utenti da un operatore ad un altro.*

*In tale casistica di recesso – prevalente sul piano statistico – generalmente le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente. Esse sono dunque già remunerate da quest'ultimo.*

*In tali casi, pertanto, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati."*

Per quanto riguarda l'operatore OKCOM i costi di disattivazione verificati ad approvati dall'Agcom sono pubblicati sia nel sito di detto operatore che in quello dell'Agcom ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Tuttavia, nel caso di specie, va tenuto conto del fatto che il rapporto contrattuale si è instaurato in epoca precedente l'introduzione della regolamentazione sopra riportata e che, quindi, tali costi di disattivazione non sono stati previsti dalle parti al momento della conclusione del contratto.

L'introduzione unilaterale di un costo aggiuntivo a carico dell'utente rientra nell'ambito di applicazione dell'art. 70, comma 4 del codice delle comunicazioni elettroniche il quale prevede che "il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali né costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso..".

Nella specie l'operatore non ha neanche dichiarato di avere informato l'istante relativamente agli introdotti costi di disattivazione.



**Comitato regionale per le comunicazioni**

Il ché, come più volte rilevato dall'Agcom (cfr. delibere n.83/12/CIR -n.100/12/CIR -n.101/12/CIR) rende illegittimo l'addebito dei medesimi.

**2.3-**Nulla sulle spese di procedura ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

**D E TERMINA**

in accoglimento dell'istanza presentata il 22 febbraio 2012 - prot. n.885- dalla società XXXXXXXXXXX XXXXX XXX corrente in XXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX (XX), Via XXXX XXXXXXXX n.X/X , per i motivi sopra indicati, l'operatore **OK COM XXX** con sede legale in XXXX, Via XXXXXXXX XXXXX n.XX/XX in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

**-annullare** l'importo di € 72,50 oltre iva, addebitato all'istante nella fattura n.XXXXXXX del 01 settembre 2011 a titolo di "rimborso costi disattivazione", con obbligo di regolarizzare la relativa posizione contabile/amministrativa;

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

L'istruttore

Avv. Sabrina Di Cola

Il Dirigente  
Dott.ssa Simonetta Silvestri



**Regione Umbria**

Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

C:\Documents and Settings\nocentini\Desktop\Provvedimento n. 8 del 26 febbraio 2013.doc