Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 21 del 2 marzo 2017

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX

	Pres.	**Ass.**
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

_____

Estensore: Beatrice Cairoli

_____

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

_____

Definizione della controversia XXXXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 marzo 2016,

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

VISTE la legge regionale 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 legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*";

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del "*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*", di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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. 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.276/13/CONS recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

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

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 recante "*Approvazione del regolamento in materia di 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 del 29 febbraio 2016 (prot. n. XX/2016) con la quale la società XXXXXX con sede in XXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo affari XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) venivano addebitati euro 83,33 più IVA a titolo di corrispettivo per recesso anticipato nonostante quanto previsto dalla Legge 40/2007 e euro 42,13 FCI per indennità di mora sui conti 6/14 e 1/15, pagati in ritardo in quanto oggetto di una precedente controversia incardinata presso il Corecom;

b) in data 18/06/2015 proponeva reclamo all'operatore, riscontrato con ritardo il 19/08/2015.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) storno della posizione debitoria pari a euro 143,79;

II) indennizzo per mancato rispetto delle Condizioni Generali Multibusiness con particolare riferimento all'art.19 che prevede una risposta ai reclami entro 30 giorni.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

a) il mancato pagamento del conto di chiusura 3/15 costituisce inadempimento dell'accordo conciliativo raggiunto in data 24/03/2015;

b) l'istante ha sottoscritto il contratto che prevedeva un'offerta promozionale in data 12/06/2013

e ha cambiato operatore prima dei 24 mesi contrattualmente previsti pertanto Telecom ha correttamente applicato l'art 13 delle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness e ha addebitato euro 83,33 più IVA;
c) il reclamo è stato riscontrato il 19/08/2015.
In base a tali premesse Telecom Italia XX chiede il rigetto delle domande di controparte.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.
La richiesta di storno di quanto addebitato a titolo di corrispettivo per recesso anticipato non può essere accolta per le motivazioni che seguono. In materia di costi per recesso anticipato, la disciplina generale di cui al c.d. Decreto Bersani, e quindi la regola del recesso senza spese "non giustificate da costi dell'operatore" (art. 1, comma 3), si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti "a prezzo pieno", ma non ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto: in tal caso, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento dal contratto, si ritiene legittimo un "vincolo economico" nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuale tra le parti. In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato il quale ha sostenuto che "il contratto (...) ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, dell. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).
Tanto premesso, da quanto versato in atti dall'operatore, risulta che l'istante ha concluso un contratto con Telecom in data 12/06/13, accettando espressamente le condizioni generali di contratto, ivi inclusi eventuali allegati, e risulta incontestato che ha cambiato operatore prima dei 24 mesi contrattualmente previsti, con la conseguenza che la domanda relativa allo storno dei costi per recesso anticipato non può essere accolta.
Va poi rilevato che, nel verbale di conciliazione del 24/03/2015, relativo al medesimo contratto, l'utente si impegnava a saldare "le eventuali fatture di prossima emissione", con la conseguenza che risulta coperta da verbale di conciliazione ogni eventuale doglianza riferita sia agli addebiti contestati nell'istanza UG n. XX/15, sia ad addebiti contenuti in fatture successive.

E' dovuto invece l'indennizzo di cui all'art 11 del Regolamento indennizzi, per mancata o ritardata risposta al reclamo del 18/06/2015, che è stato riscontrato il 19/08/2015. Pertanto, tenuto conto dei 30 giorni "liberi" a favore dell'operatore per riscontrare i reclami, le date da tenere in considerazione per il calcolo dell'indennizzo sono il 18/07/2015, come *dies a quo* ed il 19/08/2015, come *dies ad quem*. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante un indennizzo di euro 32,00.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX, con sede in XXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Telecom Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la complessiva somma di euro 32,00 a titolo di indennizzo, maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.
- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle altre domande.

E' fatta 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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente
(Avv. Rosalba Iannucci)