Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 147 del 2 ottobre 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [redacted] Orlandi /Telecom Italia [redacted]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. ___

DELIBERAZIONE
n. 147 del 2 ottobre 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- 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;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 312 del 8 agosto 2014 con cui la Sig.ra [redacted] Orlandi chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia [redacted] (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 26 agosto 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 13 ottobre 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 12 novembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante contesta all'operatore convenuto l'applicazione di costi di recesso in esito alla disdetta contrattuale formalizzata con riferimento alla sua utenza n. [redacted], di tipologia *consumer*.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data non precisata, la parte istante recedeva anticipatamente dal contratto di fornitura della propria utenza residenziale, attiva con l'operatore Telecom Italia.

Il recesso veniva motivato con un rincaro, ingiustificato secondo la prospettazione della parte istante, dei costi della fornitura del servizio, peraltro neppure fornito, precisa l'utente, con la dovuta continuità.

In esito alla disdetta contrattuale, la parte istante vedeva addebitarsi da Telecom Italia la somma di euro 35,18 quale costo di disattivazione dell'utenza e la somma di euro 97,60 a titolo di annullamento dello sconto per la cessazione anticipata del contratto.

In data 30 luglio 2014 la parte istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Telecom Italia, che tuttavia si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto lo storno degli oneri anzidetti, addebitatigli dal gestore in esito al recesso contrattuale.

In data 9 settembre 2014, nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore Telecom Italia ha depositato una memoria difensiva con la quale, eccepita in via preliminare l'inammissibilità dell'istanza perché avente contenuto risarcitorio e perché formulata in violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ha evidenziato, nel merito, la legittimità delle voci di costo addebitate all'utente poiché, in particolare, l'importo di euro 35,18 risulta dovuto per le prestazioni di disattivazione così come stabilito dall'art. 20 del contratto ed il costo di euro 97,60 si riferisce all'annullamento dello sconto, già concesso al cliente al momento dell'attivazione della linea, per avere la parte istante formulato il recesso prima della durata minima contrattuale prevista di 24 mesi, come altresì previsto dalle condizioni generali di contratto; per tutto quanto sopra, l'operatore ha concluso per il rigetto dell'istanza.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Va preliminarmente rilevato, quanto alle eccezioni di inammissibilità avanzate dall'operatore convenuto e con particolare riferimento, anzitutto, alla prima di esse (inammissibilità dell'istanza perché avente contenuto risarcitorio) che, se è pur vero che le richieste della parte istante sono state letteralmente così formulate: "*La richiesta di veder decaduti gli oneri di recesso si allaccia al risarcimento danni che chiedo a Telecom in ragione dei disagi e problemi cagionati sulla linea in viale* [redacted], *richiesta riconosciutami presso il Corecom Emilia Romagna*", il riferimento ai danni subiti, cui fa cenno nella domanda la parte istante, pare in realtà dedotto, come lascia presumere l'uso del verbo "allacciare", quale fatto costitutivo della domanda, quale elemento cioè su cui la domanda stessa si fonda. Del resto, quand'anche la parte istante avesse inteso avanzare una domanda risarcitoria – da escludersi anche per quanto si dirà in prosieguo – la pronuncia in ordine alla stessa sarebbe impedita, prima che dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione – limitato, si ricorda, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, alla sola possibilità di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi – dalla considerazione che questo Ufficio, ai sensi dell'art. 4 della Delibera 173/07/CONS, sarebbe in ogni caso territorialmente incompetente a pronunciarsi rispetto a qualsivoglia domanda avanzata con riferimento ad una utenza fissa sita in Emilia Romagna.

Con una seconda eccezione preliminare, l'operatore convenuto ha poi dedotto che la domanda di storno dei costi di recesso sarebbe stata formulata dalla parte istante in violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Telecom Italia ha, in particolare, contestato che "*la Signora Orlandi, nella prima istanza del 10 giugno 2014, spiegava le proprie richieste nel modo seguente: "chiedo l'annullamento degli oneri di recesso anticipato, dovuti a Telecom Italia* [redacted], *anche sulla linea relativa all'abitazione di* [redacted] *in via* [redacted], *CAP* [redacted]*" ben diversamente da quanto successivamente specificato nel formulario di seconda istanza GU14 ove si legge che "La richiesta di veder decaduti gli oneri di recesso si allaccia al risarcimento danni che chiedo a Telecom in ragione dei disagi e problemi cagionati sulla linea in viale* [redacted], *richiesta riconosciutami presso il Corecom Emilia Romagna*".

L'eccezione è infondata. E' evidente, dal senso letterale e complessivo delle parole usate, che la parte istante ha dedotto, tanto in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, quanto nell'ambito del presente procedimento di definizione, la medesima richiesta di storno degli oneri di recesso, precisando soltanto, nel formulario GU14, il fatto costitutivo della domanda attraverso il richiamo ad altro tentativo di conciliazione svolto dinanzi al Corecom Emilia Romagna, nell'ambito del quale era stata definita con un accordo la vicenda relativa all'utenza emiliana che qui non rileva.

Quanto sopra conferma ulteriormente che il riferimento ai danni subiti dalla parte istante non integra autonoma richiesta, ma il presupposto sul quale è fondata l'identica domanda di storno dei costi di recesso avanzata, tanto nell'ambito del tentativo di conciliazione svolto dinanzi al CoReCom Toscana, quanto nell'ambito del procedimento di definizione che viene qui in rilievo.

La domanda di storno dei costi di recesso – che costituisce, per quanto detto, l'unico oggetto dell'odierno contendere – per quanto ammissibile, è tuttavia infondata nel merito.

Al riguardo, va anzitutto ricordato che 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.

Alla luce della disposizione sopra riportata, i costi richiesti dall'operatore all'utente per la cessazione del rapporto contrattuale devono quindi essere pertinenti al recesso, come espresso anche nelle "Linee guida" del 2 luglio 2007 della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, pubblicate sul sito dell'Autorità Garante. Per assicurare la trasparenza e conoscibilità degli oneri di recesso, i costi che gli operatori hanno presentato per la verifica della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata a "Tutela dell'utenza e condizioni economiche di offerta".

La disciplina generale sopra descritta non si applica, tuttavia, ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale per la cui fruizione le parti hanno accettato un periodo minimo di vigenza del contratto. In questi casi, infatti, fermo restando il diritto dell'utente di recedere in qualsiasi momento dal contratto, è legittimo l'eventuale vincolo economico (ad esempio, e come nel caso di specie, la restituzione degli sconti promozionali) posto dall'operatore, qualora il cliente receda prima che sia decorso il periodo minimo di vigenza contrattuale.

Sulla questione si è espressamente pronunciato il giudice amministrativo *(*cfr. Consiglio di Stato 11 marzo 2010 n. 1442) evidenziando che, in tali casi, un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore, il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta.

Venendo, sulla scorta del quadro normativo e giurisprudenziale di riferimento sopra delineato, alla fattispecie in esame, la richiesta di pagamento, avanzata dall'operatore, della somma di euro 35,18, quale costo di disattivazione del contratto *de quo*, è legittima così come dovuto dall'istante al gestore è l'importo di euro 97,60 che consegue all'annullamento dello sconto, già concesso al cliente al momento dell'attivazione della linea, per avere la parte istante formulato il recesso prima della durata minima contrattuale prevista in 24 mesi.

Il primo di detti importi è, infatti, coincidente con il costo di recesso riportato nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia (reperibile all'indirizzo www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori e consultabile anche mediante il sito www.agcom.it nella sezione "tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta"), già sottoposto alla previa verifica e approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007.

Nella stessa tabella è poi riportato anche il costo di euro 97,60 di attivazione della linea telefonica che l'operatore, come documentato con il doc. 4 prodotto in allegato alla propria memoria difensiva, aveva nel caso di specie inizialmente scontato alla condizione che il recesso contrattuale non venisse formulato dalla parte istante prima della decorrenza di 24 mesi dall'attivazione del contratto.

Poiché, come dedotto dall'operatore e non contestato dall'utente, il recesso contrattuale è stato formalizzato prima del periodo anzidetto, è legittimo anche l'addebito alla parte istante della somma di euro 97,60.

Per quanto sopra, le domande avanzate dalla Sig.ra Orlandi vanno integralmente rigettate.

Sussistono giusti motivi per disporre l'integrale compensazione delle spese di procedura.

DELIBERAZIONE
n. 147 del 2 ottobre 2015

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 2 ottobre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 8 agosto 2014 dalla Sig.ra [redacted] Orlandi nei confronti dell'operatore Telecom Italia [redacted]., con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini