



DELIBERA N. 34/2020

**[REDACTED] SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/21511/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/11/2020;

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*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] SRL del 24/09/2018 acquisita con protocollo n. 0136951 del 24/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, società [REDACTED] srl, titolare dell'utenza [REDACTED], mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 24.09.18 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall' emissione del verbale di mancata esperita conciliazione (verbale del 04.09.18) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 15.05.18, contesta alla TIM spa quanto segue: "IL SIG. [REDACTED] ALL'INIZIO DI GENNAIO 2018 CHIEDEVA LA PORTABILITA' DELLA LINEA TELEFONICA FISSA AZIENDALE VERSO ALTRO GESTORE. TANTO AVVENIVA TEMPESTIVAMENTE E PAGAVA ANCHE L'ULTIMA FATTURA RELATIVA AL PERIODO DI APPARTENENZA A TIM. In Realtà DOPO OLTRE 3 MESI SI VEDEVA RECAPITARE FATTURA DI € 45,05 CONTENENTE COSTI DI DISATTIVAZIONE E CANONE PER 12 GIORNI DI FEBBRAIO. NON GLI VENIVA RESTITUITO NESSUN ANTICIPO CONVERSAZIONE CHE È SEMPRE DOVUTO IN CASO DI RECESSO DAL CONTRATTO, PROPRIO Poiché SI TRATTA DI ANTICIPO CONVERSAZIONI POI MAI EFFETTUATE".

Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di: "STORNO DELLA FATTURA DI € 45,05; RESTITUZIONE DI € 100,00 QUALE ANTICIPO CONVERSAZIONI; € 50,00 QUALE INDENNIZZO E SPESE"; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 150.00".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, rileva "che da verifiche effettuate negli applicativi in uso Telecom Italia, che l'utenza in contestazione risulta cessata in data 12.02.18 a seguito di richiesta da parte dell'utente.

A seguito di ciò viene inviata la fattura n. 3/18 di chiusura contratto contenente i costi di disattivazione linea e servizio. Si ritiene che i costi per disattivazione linea sono legittimi in quanto corrispondono esattamente ai costi sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della L. n. 40/2007. L'art. 1 comma 3 della L. n. 40/2007 espressamente sancisce "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia.....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.....".

Dunque, la norma pone un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenuti dagli operatori medesimi. Nel caso di specie, tuttavia, l'importo addebitato per il costo della disattivazione, corrisponde effettivamente

al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom Italia; per altro consultabile anche mediante il sito dell'AGCOM, in cui la società telefonica ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e l'approvazione dell'AGCOM stessa nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dei costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall' art. 1, comma 3, della L. n. 40/2007.

La legittimità di tali addebiti è stata confermata anche da una Determina n. 125/15 emessa dall'AGCOM Calabria, nonché da recenti Determine emesse dal Co.Re.Com Puglia n. 17 -18 e 23 del 01.03.18 con le quali, accogliendo le argomentazioni della Telecom Italia S.p.A. hanno ritenuto che i costi di disattivazione non violano il divieto contenuto nel c.d. Decreto Bersani (L. n. 40/2007), in quanto trattasi di costi effettivamente sostenuti dall'operatore.

Per quanto attiene alla restituzione dell'anticipo conversazione si evidenzia che l'utente effettuava il pagamento delle fatture tramite domiciliazione bancaria, pertanto, in tal caso, non avendo mai anticipato tale somma, nulla deve restituito. In merito si ricorda che le Condizioni generali di abbonamento stabiliscono all'art. 22 che: <<Al momento della richiesta di attivazione del servizio, il cliente può richiedere la domiciliazione delle fatture su conto corrente postale, bancario o su carta di credito, ovvero concordare con Telecom la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia. In mancanza è tenuto a versare in anticipo, a richiesta di Telecom, una somma corrispondente al presumibile ammontare delle conversazioni che effettuerà in un bimestre>>.

Dalla documentazione in atti, non appare l'esistenza di reclami scritti indirizzati all'operatore concernente i disservizi lamentati. Parimenti, non risulta agli atti alcun elemento che possa ricondursi neanche ad eventuali reclami telefonici: se è pur vero, infatti, che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo (Co.Re.Com Umbria Delibera n. 13/2018). Nel caso che ci occupa non è stato allegato alcun elemento atto a fondere la verosimiglianza del reclamo telefonico.

Per completezza di informazione si rileva che sull'utenza in contestazione è presenta una morosità pari ad € 41,15. Alla luce di quanto esposto, non si ravvedono responsabilità contrattuali della Telecom Italia S.p.A., pertanto, l'utente non ha diritto a nessun tipo di indennizzo, in quanto per il disservizio de quo la normativa prevede esclusivamente la possibilità per l'utente di migrare ad altro operatore in esenzione spese, e di conseguenza la presente istanza non merita accoglimento e se ne chiede il rigetto totale".

L'istante ha depositato memorie difensive allegando orientamenti giurisprudenziali ove specifica "che i costi di disattivazione risultano illegittimi in quanto proprio il decreto Bersani all'art. 1 comma 3 ultima parte 'senza spese non giustificate'. Le spese per essere giustificate vanno provate!! Si allega a titolo esemplificativo ma non esaustivo sentenza sul punto. Circa la presenza del reclamo telefonico, la modalità è

prevista ed utilizzata soprattutto da utenti di una certa generazione come nel caso di specie. Ovviamente il gestore, come spesso accade nonostante registri le telefonate, nega l'esistenza di esse. Il cliente non sempre riesce ad annotare il codice del reclamo ma soprattutto non effettua un reclamo nella consapevolezza di dover poi ricorrere al Corecom.”

L'istante ha depositato anche controdeduzioni successive dove richiama quanto sostenuto nel formulario e nella memoria difensiva a supporto delle proprie ragioni ed atte a contestare le difese dell'operatore.

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.

1. Sullo “STORNO DELLA FATTURA DI € 45,05”;

Le modifiche normative operate dall' AGCOM hanno introdotto dei paletti ben precisi per quanto riguarda i costi di disattivazione e dismissione di una linea fissa. Gli operatori di telefonia devono rispettare i vincoli fissati dall' AGCOM per quanto riguarda i costi da addebitare al cliente in caso di passaggio ad altro operatore o di cessazione della linea.

Tra gli ultimi esempi abbiamo Delibera Agcom n. 487/18/CONS, che stabilisce come l'utente debba poter recedere con un preavviso non superiore ai 30 giorni; inoltre, l'utente ha il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche necessarie perché l'operatore prenda in carico e risolva la richiesta di disattivazione o di trasferimento, anche in questo caso senza superare i 30 giorni.

Infine la delibera, in riferimento al caso che ci occupa, in attuazione del decreto legge del 31 gennaio 2007, impedisce che vengano applicati dei costi immotivati da parte dell'operatore nel passaggio delle utenze a un altro fornitore, secondo un semplice principio: le spese di disattivazione devono essere eque, fisse e chiare rispetto ai costi realmente sostenuti dal fornitore del servizio per la dismissione della linea o il trasferimento.

Il contributo di disattivazione o dismissione della linea è un costo standard che viene richiesto quando sulla propria linea si vuole passare ad altro operatore o dismettere totalmente l'utenza. Questi costi sono standard per tutte le offerte degli operatori di rete fissa e si applicano indifferentemente dalla durata del contratto sottoscritto, per cui anche se si è già superato il vincolo contrattuale ed eventuali penali non sono più applicabili, il costo di disattivazione o dismissione coprirà la gestione della portabilità o del distacco della linea.

Nel caso che ci occupa, al tempo di vigenza del contratto di fornitura della linea fissa dell'istante, il contributo di disattivazione della linea da parte di Tim era differenziato per Adsl e Fibra, con costi sia per passaggio ad altro operatore che per dismissione della linea, di € 35,18 per ADSL e € 99,00 per linee in Fibra, costi che erano pubblicati sul sito web dell'operatore.

La dismissione della linea, in base all' analisi della vicenda prospettata, è avvenuta nel febbraio 2018. L' istante non specifica se trattasi di linea Adsl o Fibra, ma analizzando la fattura si evince trattasi di servizio dati Adsl basandosi sulla somma addebitata (28,84 + iva: € 35,18).

Siamo quindi in linea rispetto ai costi all'epoca previsti dall' operatore e approvati dall' Autorità in caso di disattivazione per passaggio ad altro OLO.

Come precisato dall' Agcom nella delibera 74/17/CIR in merito al contributo di disattivazione si deve evidenziare che tale importo era riportato nella tabella riepilogativa pubblicata sul sito della società telefonica, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it, nella sezione “prospetti informativi su offerte e condizioni economiche”. L'operatore ha richiesto quindi i costi di disattivazione che sono stati comunicati all' autorità garante 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 e passaggio ad altro OLO, in conformità a quanto previsto dall' art.1 c. 3 legge 40/07.

La richiesta dell' istante di storno della somma di 45,05 non può essere accolta, in quanto dalla disamina del conto in questione si evince che la società ha fatturato un importo (28,84 + iva) equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva disattivazione del servizio approvato dall' Autorità.

L' ulteriore differenza è imputata in fattura a titolo di spese produzione e spedizione fattura (3,90+ iva) e canone abbonamento per 12 gg di febbraio (4,19 + iva), per cui non riguarda i costi di disattivazione linea. L'istante inoltre non specifica la data precisa di richiesta di portabilità della linea telefonica limitandosi a dichiarare che è stata richiesta agli inizi di gennaio 2018. Rappresentato ciò, si ritiene che la domanda non possa essere accolta.

2. Sulla “RESTITUZIONE DI € 100,00 QUALE ANTICIPO CONVERSAZIONI e € 50,00 QUALE INDENNIZZO E SPESE”.

L'istante chiede altresì anche la restituzione dell' anticipo conversazioni, ma dall' istruttoria effettuata analizzando la posizione il ricorrente non specifica e/o dimostra quali sono state le modalità a suo carico di pagamento delle fatture né allega documentazione che comprovi il pagamento di tale somma a titolo di anticipo conversazione.

Inoltre l'operatore nelle sue difese dichiara che l'istante aveva attivato la domiciliazione bancaria che esclude, come da condizioni generali di abbonamento all' art. 22, tale versamento a carico del cliente, circostanza che l'istante non ha contestato e disconosciuto nelle sue difese per cui l'istanza di restituzione non è accoglibile. Di conseguenza anche la successiva domanda di un indennizzo non risulta fondata e non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1



1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

2. 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.

3. È fatta la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 03/11/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra