

**DELIBERA N. 33**

**[REDACTED] / TIM SPA (KENA MOBILE)  
(GU14/20565/2018)**

**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] del 22/09/2018 acquisita con protocollo n. 0134642 del 22/09/2018;



VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, sig.ra [REDACTED], titolare dell'utenza [REDACTED], mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 22/09/2018 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto dall' emissione del verbale di mancata esperita conciliazione (verbale del 13.09.18) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 28.05.18, contesta alla TIM quanto segue: "l'utente dopo aver cessato la linea telefonica riceve fattura di € 41,15 con scadenza 17maggio 2018, che paga regolarmente. Si rende poi conto che tale fattura era inerente i costi di disattivazione che come da unanime giurisprudenza sono illegittimi." Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di: "storno eventuale posizione debitoria restituzione di € 41,15 quale fattura pagata e non dovuta; indennizzo € 50,00"; - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 91,50".

### **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, l'utenza in contestazione risulta cessata in data 06.03.18. 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.



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 presente 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 ed allegati ove contesta l'addebito a titolo di costi di disattivazione allegando orientamenti giurisprudenziali e specifica "che se è vero che l'art. 1 comma della legge 40/2007 prevede che il contraente possa recedere dal contratto per adesione senza l'applicazione di costi di recesso e senza spese non giustificate e altrettanto vero che l'operatore debba fornire la prova specifica dei costi sostenuti per la disattivazione dell'utenza. Risulta un paradosso ritenere legittima l'applicazione di un corrispettivo per il recesso da un contratto semplicemente chiamandolo con un nome diverso. Tanto risulta in netto contrasto con la ratio della disciplina n. 40/2007." L'istante ha depositato anche controdeduzioni successive dove richiama quanto già sostenuto nel formulario e nella memoria difensiva richiamando altri orientamenti giurisprudenziali a supporto delle proprie ragioni 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. Sulla "restituzione di € 41,15 quale fattura pagata e non dovuta" 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 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 di TIM che ci occupa, al tempo di vigenza del contratto di fornitura della linea fissa dell'istante, il contributo di disattivazione della linea era differenziato per ADSL e Fibra, con costi sia per passaggio ad altro operatore che per dismissione della linea di € 35,18 euro per ADSL e 99,00 euro per linee in Fibra, costi che erano pubblicati sul sito web dell'operatore. La dismissione in base all'analisi della vicenda della linea è avvenuta nel marzo 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 del servizio. 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](http://www.agcom.it) nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche". L'operatore ha richiesto 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, in conformità a quanto previsto dall'art.1 c. 3 legge 40/07. La richiesta dell'istante di restituzione della somma di 41,15 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 dismissione del servizio ed approvato dall'Autorità. L'ulteriore differenza è imputata in fattura a titolo di spese di spedizione fattura (€ 0,43+iva), abbonamento Offerta Tutto dal 03.03.18 al 05.03.18 (€ 4,03 + iva) e noleggio Alice Gate (€ 0,43 + iva), per cui non riguarda i costi di dismissione della linea. 2. Sullo "storno eventuale posizione debitoria" e "indennizzo € 50,00". L'istante chiede lo storno di eventuale posizione debitoria e indennizzo. Considerando che il riaccredito dei costi di disattivazione non è accoglibile per le ragioni sovraesposte non può imputarsi lo storno di eventuali posizioni debitorie a compensazione della somma pagata dall'istante di € 41,15 e per la quale si richiede la restituzione. In conseguenza di tutto ciò anche la domanda di 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 salva 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 Marra