

DELIBERA N. 87/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxx / Tim S.p.A.
(GU14/115217/2019)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 4 settembre 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA 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 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto *“Assetto organizzativo del Consiglio regionale”*, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del *“Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom”*, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza della società xxxx, del 26/04/2019 acquisita con protocollo N. 0180996 del 26/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante, titolare dell’utenza *business* n. 050 220xxxx con l’operatore Tim S.p.A. (di seguito per brevità Tim) nella propria istanza e nella documentazione allegata ha rappresentato che, riceveva dall’operatore una missiva, datata 27 novembre 2017, con la quale gli veniva comunicato che a far data 1° gennaio 2018 vi sarebbero state delle variazioni contrattuali. L’istante decideva di non accettare tali variazioni e in data 31 maggio 2018 inviava fax a Tim con il quale comunicava tale sua decisione e formulava formale recesso.

Sulla base delle sopra indicate circostanze, l’istante ha chiesto:

1. l’annullamento dei costi di recesso e del costo relativo al router *“per un totale di euro 120+195,20”*.

2. La posizione dell’operatore.

La società Tim, nel rispetto dei termini previsti dal vigente regolamento, ha presentato una memoria difensiva nella quale ha eccepito l’infondatezza delle pretese dell’istante e ne ha chiesto il rigetto.

Nel merito, ha precisato che, *“come evincibile dalla documentazione prodotta da controparte, la richiesta di cessazione della linea de qua è stata trasmessa in data 31 maggio 2018, dunque ben oltre il termine previsto dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, ai sensi della quale l’utente aveva la facoltà di recedere senza costi entro e non oltre il 15 gennaio 2018”* (...). È dunque evidente la correttezza di tutti gli importi fatturati ad xxxx, in quanto conformi alle condizioni contrattuali applicabili. Peraltro, la legittimità di tali addebiti è stata confermata dalla Delibera Agcom n. 487/18/CONS, la quale riconosce espressamente la facoltà per l’operatore di addebitare al cliente le spese di recesso che siano giustificate da costi dell’operatore. Tra questi ultimi rientrano non solo i costi concretamente sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, ma anche la restituzione degli sconti in misura proporzionata al valore del contratto e alla durata residua dell’eventuale promozione, nonché il pagamento delle rate residue relative a prodotti o servizi offerti congiuntamente al servizio principale.

A tale ultimo riguardo, occorre peraltro precisare che l'istante non ha neppure provveduto alla restituzione del Router Wi-Fi, risultando pertanto integralmente dovuto il relativo addebito”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento come di seguito precisato.

Con riferimento ai costi di recesso.

Dalla documentazione acquisita in atti, risulta che l'utente, in data 31 maggio 2018, ha inviato all'operatore recesso dal contratto per modifica delle condizioni di contratto e che la società Tim, con comunicazione datata 21 novembre 2017, ha informato l'utente che a far data 1° gennaio 2018 sarebbero intervenute variazioni contrattuali.

Sul punto, l'operatore ha precisato che la facoltà dell'utente di recedere dal contratto senza costi poteva essere esercitata entro il termine del 15 gennaio 2018.

Tale possibilità è espressamente prevista dall'art. 70, comma 4, del Codice delle comunicazioni il quale dispone 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”.*

Per le considerazioni che precedono, posto che la variazione delle condizioni di contratto non è avvenuta unilateralmente all'insaputa del cliente, bensì risulta, come precisato dall'istante medesimo, a lui comunicata con missiva del 21 novembre 2017, atteso che l'utente non ha esercitato il diritto di risolvere il rapporto contrattuale entro il termine del 15 gennaio 2018, deve ritenersi legittima la condotta dell'operatore e la domanda di annullamento dei costi di recesso deve essere rigettata.

Con riferimento ai costi addebitati per vendita del router.

Dalla documentazione in atti emerge che l'operatore Tim abbia addebitato somme relative alla vendita del Router Wi-Fi. Sul punto, agli atti, non vi è prova di alcuna contestazione dell'istante in merito agli addebiti contenuti in fattura a titolo di vendita del suddetto apparato che, sulla base di quanto rappresentato dall'operatore e non contraddetto dall'istante, risulta essere nella disponibilità dell'istante medesimo. Ciò posto si ritiene di non accogliere la richiesta dell'istante relativa all'annullamento del costo relativo al router.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dalla società xxxx in persona del legale rappresentante *pro-tempore* nei confronti della società Tim S.p.A.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia 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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 4 settembre 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)