

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXX Mariotti
/Telecom Italia XXXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N.

II 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";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- 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. 205 del 1° luglio 2015 con cui il Sig. XXXXXX Mariotti 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 XXXX (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 2 luglio 2015 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 12 agosto 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 7 ottobre 2015;

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. La posizione dell'istante.

Il sig. Mariotti, intestatario dell'utenza telefonica di tipologia *business* n. 0575 618XXX, contesta la fatturazione emessa dalla società Telecom Italia contenente importi difforni da quelli convenuti contrattualmente a seguito di variazione del profilo tariffario effettuato nel mese di maggio 2013, nonché l'addebito di importi per la cessazione anticipata avvenuta il 25 novembre 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che :

- riceveva un'offerta "direttamente da un *call center* di Telecom, a Maggio 2013, durante una campagna promozionale rivolta ai clienti per attivazione di 'LINEA VALORE PIÙ', "che lo informava che "tale opzione era garanzia di condizioni contrattuali migliorative" e che "non sarebbero stati chiesti costi di attivazione, trasformazione profilo tariffario ect,";
- in occasione del contatto telefonico a scopo promozionale, gli veniva "evidenziato che tali vantaggi sarebbero stati suoi se avesse aderito entro e non oltre la data del 30 giugno 2013" ;
- decideva di aderire a tale offerta solo "dopo aver richiesto ed ottenuto ulteriori rassicurazioni sulla convenienza di tale operazione";
- al ricevimento della prima fattura, dopo la variazione contrattuale, riscontrava che "i costi imputati di abbonamento" non corrispondevano a quanto concordato e provvedeva a contestare tale fattura presso l'operatore;
- Telecom Italia rispondeva al reclamo confermando la correttezza della fatturazione;
- in data 25 novembre 2014 i servizi attivi sulla propria utenza migravano ad altro gestore;
- a seguito della cessazione del contratto di abbonamento, riceveva da Telecom Italia la fattura n. 8L00011375 del 13 febbraio 2015 dell'importo di euro 331,00, in cui veniva addebitata la somma di euro 120,00 iva esclusa a titolo di "Addebito recesso Promo Impresa Semplice", euro 100,00 iva esclusa a titolo di Cessazione anticipata linea e di euro 28,00 a titolo di "costo di disattivazione linea e servizio".

In data 13 aprile 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Commissione Paritetica, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. lo "storno integrale della fattura B/M 1/15 di euro 331,00";

- ii. il “rimborso di euro 100,00 relativo ad anticipo conversazioni”;
- iii. l’“indennizzo da quantificarsi per scorrettezza commerciale relativa a costi, pretese (...) non giustificati/dimostrati”;
- iv. le “spese di procedura”.

2. La posizione dell’operatore.

Il 17 luglio 2015, nel rispetto dei termini procedurali, l’operatore Telecom Italia ha trasmesso la propria memoria difensiva corredata da documentazione con la quale, in merito al profilo “Linea Valore +”, ha preliminarmente puntualizzato che “è un’offerta promozionale che prevede l’applicazione di sconti e bonus - i cui contenuti sono indicati nel rispettivo Profilo commerciale (cfr. doc 1) - vincolato ad una durata minima di 24 mesi - a decorrere dalla data di attivazione del medesimo”.

In relazione alla fattispecie controversa ha precisato che:

- “in merito all’offerta in oggetto, l’istante ha goduto e poteva godere nei limiti e alle condizioni previste nelle condizioni contrattuali di riferimento, della gratuità del contributo di attivazione, di uno sconto promozionale sull’abbonamento mensile pari a 5 euro per i primi 24 mesi, di agevolazione sul traffico verso tutti i numeri fissi nazionali e mobili TIM”;

- “con l’invio della Welcome Letter (...) l’istante è stato correttamente informato che, in caso di recesso all’interno dei primi 24 mesi di abbonamento sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo di recesso anticipato pari a 100€ (IVA esclusa)” e che, in caso di recesso, gli sarebbe stato addebitato, “senza vincoli di tempo”, “l’importo di 28,84 Euro (IVA esclusa) a fronte dei costi sostenuti da Telecom per la prestazione di disattivazione del singolo collegamento, con la precisazione che “qualora si richieda contestualmente la cessazione del servizio ADSL, l’importo addebitato a fronte dei costi di disattivazione sarà comunque pari a 28,94 Euro (IVA esclusa)”;

-la “Promo Impresa Semplice” prevede, “nel caso di recesso del Cliente prima dei 24 mesi da una delle componenti dell’abbinata Linea Valore + con l’Offerta Tutto Senza limiti Adsl, un “addebito al Cliente di un importo fisso di 20 € per ciascun mese di sconto di cui il Cliente ha usufruito fino alla data di esercizio del recesso”;

- quando, “nel mese di novembre 2014, l’istante riceve e accetta la proposta commerciale di altro operatore, correttamente Telecom emette, in data 12 gennaio 2015, fattura di cessazione - fattura n. 810001137, conto Telecom 1/2015, addebitando i costi per recesso anticipato dall’offerta prescelta ed effettivamente cessata nel mese di dicembre 2014 - pari ad euro 100 (Iva esclusa), come previsto nel profilo commerciale dell’offerta Linea Valore +, e quelli relativi alla ulteriore promozione goduta, pari a 120,00 (20 euro per 6 mesi di sconto di cui comunque l’istante ha goduto)”;

-“aderendo all’offerta promozionale l’istante ha accettando di beneficiare dei contenuti della promozione, ancorché subordinati alla condizione che il recesso dal contratto non avvenisse prima della scadenza di 24 mesi dall’attivazione del servizio. Tuttavia, avendo receduto prima della data minima di scadenza contrattualmente prevista, correttamente Telecom ha addebitato, nella fattura successiva alla cessazione la medesima dovuta a titolo di rimborso delle promozioni godute per un periodo inferiore alla loro scadenza naturale”.

Telecom Italia ha, infine, evidenziato, come la “legittimità di tali addebiti” si giustifichi sulla base delle “Condizioni Generali di Contratto per l’Accesso al Servizio Telefonico di Base, allegate alla Welcome Letter inviata all’istante al momento dell’attivazione dell’Offerta”, nella quale “è espressamente previsto (art. 21.5) che in “caso di recesso dall’Offerta da parte del Cliente, lo stesso è tenuto a pagare a Telecom Italia gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso. In caso di recesso anticipato da offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (...), addebiterà al Cliente il corrispettivo previsto nel relativo Profilo Commerciale.”

La società Telecom Italia ha concluso che *“il recupero di tali costi risulta pienamente conforme alle condizioni contrattuali dallo stessa accettate con l’attivazione del servizio offerto dall’esponente e imputabile alla condotta dell’Istante che, avendo esercitato il recesso dal contratto in epoca anteriore alla scadenza dei primi 24 mesi di abbonamento, ha determinato il venir meno del presupposto su cui si fonda il diritto alla promozione offerta e goduta”*.

La società Telecom Italia ha richiamato anche *“l’art. 3 delle Condizioni Generali del Servizio Telefonico di Base”* in virtù del quale *“il Cliente è comunque tenuto a pagare il corrispettivo del Servizio fruito ed il canone relativo all’ultimo mese di utilizzo del Servizio. Inoltre il Cliente sarà tenuto a pagare l’importo di 35,18 (trentacinque e diciotto) euro IVA inclusa a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione”*.

3. Motivazione della decisione.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte nei limiti di seguito esposti.

In primis, va evidenziato che la richiesta dell’istante di cui al punto iii) d’indennizzo da quantificarsi per scorrettezza commerciale relativa a costi e pretese non giustificati è inammissibile, in quanto domanda nuova, non oggetto del precedente tentativo di conciliazione. Oltre a ciò va evidenziato che non avrebbe potuto, comunque, ritenersi accoglibile in quanto, a fronte di una asserita fatturazione indebita, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell’utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

Nel merito, con riferimento alla richiesta di cui al punto ii) di “rimborso di euro 100,00 relativo ad anticipo conversazioni”, si deve evidenziare che nella fattura *de qua* tale somma è preceduta dal segno negativo e, quindi, di fatto non dovuta. Pertanto tale richiesta è da rigettare.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto i), inerente lo “storno integrale della fattura B/M 1/15 di euro 331,00” occorre evidenziare preliminarmente che la richiesta *de qua* sarà analizzata in relazione alle singole voci fatturate dall’operatore a titolo di costi per il recesso anticipato dal contratto disconosciuti dall’istante, in quanto solo queste voci sono state oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione che si è svolto dinanzi alla Commissione Paritetica in data 13 aprile 2015.

La richiesta dell’istante di storno della fattura di cui al punto i), deve essere, pertanto, ricondotta alla verifica della legittimità dell’addebito dei seguenti importi: a) euro 28,84, oltre IVA al 22%, a titolo di “costo di disattivazione linea”, b) euro 100,00, oltre IVA al 22%, a titolo di “Cessazione anticipata linea” e c).euro 120,00 oltre IVA al 22%, a titolo di “Addebito recesso Promo Impresa Semplice”.

In particolare:

a) per quanto concerne la richiesta dell’istante di storno del “costo di disattivazione linea” di euro 28,84 IVA al 22% esclusa: si deve evidenziare che, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione “prospetti informativi su offerte e condizioni economiche”, la medesima società ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati all’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. *Ad abundantiam*, nel caso di specie, si deve far presente che, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato indicato espressamente anche in sede di attivazione dell’offerta, come

DELIBERAZIONE

n. 48 del 5 settembre 2016

si evince dalla copia della *Welcome Letter* del 20 giugno 2013 avente oggetto la “Conferma contratto di abbonamento a Linea Valore+” protocollo n. 150104509, inviata dalla società Telecom Italia;

b) per quanto riguarda l’importo contestato di euro 100,00 oltre IVA al 22% a titolo di “*Cessazione anticipata linea*”: si rileva che detto importo era previsto nella citata *Welcome Letter* del 20 giugno 2013, atteso che la stessa, riportando la seguente dicitura “*Qualora il richiedente recedesse all’interno dei primi 24 mesi di abbonamento sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo di recesso anticipato pari a 100€ (IVA esclusa)*”;

c) per quanto riguarda l’importo contestato di euro 120,00 oltre IVA al 22%, a titolo di “*Addebito recesso Promo Impresa Semplice*” si rileva la legittimità di tali addebiti atteso che gli stessi risultano previsti espressamente dall’articolo 21.5 delle Condizioni Generali di Contratto dell’operatore (allegate alla citata *Welcome Letter*) in virtù del quale “*In caso di recesso dall’Offerta da parte del Cliente, lo stesso è tenuto a pagare a Telecom Italia gli importi dovuti fino alla data di efficacia del recesso. In caso di recesso anticipato da offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo: offerte promozionate, bonus, etc.), Telecom Italia, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3, addebiterà al Cliente il corrispettivo previsto nel relativo Profilo Commerciale*”.

Al riguardo si richiama la Sentenza Sez. IV, n. 1442/2010 dell’11 marzo 2010 del Consiglio di Stato che ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l’offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall’utente. Tali clausole contrattuali, secondo l’orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell’art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007, n. 40) in quanto non pretendono il pagamento “di spese non giustificate da costi dell’operatore”, ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l’utente non receda entro un determinato periodo di tempo (in tal senso *ex plurimis* Deliberazione del Corecom Piemonte 8 settembre 2014 n. 23/2014, Deliberazione del Corecom Liguria n. 2 dell’8 gennaio 2015, Deliberazione Corecom Toscana n. 68 del 20 aprile 2015, Deliberazione Corecom Marche n. 77 del 16 maggio 2016).

Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l’impegno di non recedere prima di una certa data sia il “prezzo” che, di fatto, l’utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati; una diversa interpretazione travolgerebbe, infatti, l’equilibrio sinallagmatico su cui si basa l’offerta promozionale, finendo per mortificare l’autonomia delle parti e il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all’accettazione da parte dell’utente di una durata minima, che l’operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell’utente (*ex plurimis* Determinazione dirigenziale Corecom Piemonte n. 3 del 22 aprile 2016).

A fronte di quanto esposto non si ritiene pertanto accoglibile la richiesta dell’istante di storno dell’importo addebitato da Telecom Italia nella fattura del 1° bimestre 2015 a titolo “*costo di disattivazione linea*”, di “*Cessazione anticipata linea*” e di “*Addebito recesso Promo Impresa Semplice*”.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 5 settembre 2016;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 1° luglio 2015 dal XXXXXX Mariotti nei confronti di Telecom Italia XXXX, 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