



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 37/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] C/ TIM S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 28 del mese di maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N.37 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ TIM S.P.A.

(Prot. n. 5303/C del 19 maggio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 28/5 /2018;

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 L.R. n.20/2000 *“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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED], presentata in data 19 maggio 2017, prot. n. 5303/C, contro Tim S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *privata* n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 19/05/2017, ha lamentato un'eccessiva fatturazione a seguito della cessazione anticipata del vincolo contrattuale.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. di aver sottoscritto con l'operatore TIM S.p.A. *“un contratto con un'offerta TUTTO” al costo di 29 euro al mese. Tale costo “Allo scadere dei mesi 12 sarebbe aumentato a 45Euro con la possibilità dopo un anno di rescindere il contratto secondo la vigente normativa dell'art. 70 comma 4”*;
- b. di aver ricevuto la fattura di € 145,45 ove vi sono addebitati oltre ai costi di disattivazione anche la somma di 97,60 per *“annullamento sconto per cessazione anticipata”*.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *“annullamento della pretesa creditoria”*;
- ii) *“regolarizzazione contabile”*;
- iii) *“indennizzo per mancata risposta al fax”*;
- iv) *“spese di procedura”*.

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Tim S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria inoltrata a mezzo e-mail in data 09.10.2017, ha esposto *“che l'utenza in contestazione n. [REDACTED] risulta rientrata in Telecom a marzo 2015, con l'offerta Tutto”. Tale offerta prevedeva la gratuità del contributo di attivazione pari ad € 97,60, a condizione che l'utenza rimanesse in Telecom per almeno 24 mesi.*” Ha precisato che *“a seguito di tale attivazione, la società convenuta, come da normativa vigente, ha inviato all'istante la modulistica contrattuale contenente le condizioni economiche dell'offerta, in cui è indicato il vincolo contrattuale. In data 18.03.16, dopo circa un anno dall'attivazione,*

quindi prima della scadenza contrattuale, l'utenza in contestazione cessa per passaggio verso altro operatore, e pertanto, la società convenuta con il conto aprile 2016 ha legittimamente addebitato i costi di disattivazione nonché il costo di "annullamento sconto per recesso anticipato". Ha osservato che "tali costi risultano essere legittimi in quanto l'utenza in contestazione risulta cessata prima dello scadere del vincolo contrattuale". Sul punto ha rilevato che "il Consiglio di Stato, con Sentenza n. 1441 del 11.03.10, ha ritenuto legittima la pratica, posta in essere dagli operatori telefonici, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso espressamente accettato dall'utente". L'operatore inoltre, ha precisato che "risulta essere corretto anche il costo di "disattivazione linea" in quanto tale costo è quello che Telecom sostiene in caso di recesso da parte degli utenti e sono pertinenti, documentati e comunicati all' AGCOM affinché sia garantita al consumatore la trasparenza commerciale ed assicurato un adeguato livello di conoscenza. Tali costi sono quelli sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione in conformità a quanto previsto dall'art. 1 comma 3 della L. 40/2007". La legge su menzionata da un lato ha ridotto notevolmente l'importo da richiedere in caso di cessazione e, dall'altro, ha rinnovato la norma contrattuale che limitava la richiesta di tale addebito per le sole cessazioni avvenute entro 12 mesi dall'attivazione del servizio, prevedendo che l'importo di € 28,84 Iva esclusa possa essere richiesto senza vincoli contrattuali, anche quando la cessazione avviene dopo i primi 12 mesi di abbonamento".

Infine, ha contestato l'esistenza in capo all'utente di una morosità pari ad € 145.42 relativa al conto di aprile.

Sulla base di quanto sopra ha respinto ogni addebito e richiesto il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che l'istante non ha presentato memorie di replica.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Dalla fattispecie in esame è emerso che l'operatore TIM ha attivato sull'utenza in contestazione nel marzo 2015 l'offerta "Tutto" e che il contratto si è risolto il 18.03.2016, su richiesta dell'utente, per migrazione verso altro operatore.

L'odierna istante ha contestato la fattura n. [REDACTED] emessa il 6 aprile 2016, recante l'addebito dei costi per la risoluzione contrattuale anticipata dell'offerta "Tutto" e dei costi per la disattivazione della linea/ servizio ed ha avanzato richiesta di storno di tali somme.

Relativamente alla somma addebitata a titolo di annullamento degli sconti promozionali, l'istante ha invocato il divieto di addebito delle penali per recesso anticipato, richiamando l'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. Decreto Bersani). La resistente ha eccepito l'inapplicabilità di tale articolo alla fattispecie in esame, sostenendo che l'utente, per poter accedere alle agevolazioni, si era impegnato, al momento della sottoscrizione, di rimanere vincolato al contratto per un periodo di 24 mesi.

Orbene, la legge sopra citata, riconosce agli utenti la facoltà di recedere dai contratti o di trasferire la propria utenza presso altri operatori, senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo.

La giurisprudenza del Consiglio di Stato (Sez. IV, n. 1442 dell'11 marzo 2010) ha reputato legittima la pratica commerciale, attuata 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 citato Organo giudicante, non violano il divieto contenuto nella legge 40/2007, poiché 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 certo termine.

Nel caso di specie, l'operatore non ha fornito un adeguato supporto probatorio per esonerarsi da responsabilità, ai sensi dell'art. 1218 c.c. . Infatti, dalla documentazione in atti, **non risulta che questi costi siano stati accettati dall'istante al momento dell'adesione all'offerta, per di più, non risulta alcuna clausola sottoscritta dall'utente, in cui si evidenzia che l'operatore avrebbe chiesto il rimborso degli sconti offerti, laddove il rapporto contrattuale avesse avuto una durata inferiore ai 24 mesi.**

Nel caso di specie, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'entità dello squilibrio contrattuale che il recesso anticipato dell'utente ha causato alla società, nonché la previsione della durata del vincolo contrattuale di 24 mesi. Da quanto esposto, ne discende l'accoglimento della richiesta formulata dall'istante. Di conseguenza, la società resistente è tenuta a stornare la somma di euro 97,60 dalla fattura contestata, addebitata sotto la dicitura *"annullamento sconto per cessazione anticipata"*.

Non si accoglie, invece, la richiesta di storno, riguardante i costi di disattivazione addebitati sempre nella predetta fattura di chiusura.

Nel caso di specie, 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; peraltro consultabile anche mediante il sito dell'Agcom, in cui la società telefonica riporta i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'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'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nella fattispecie in esame, l'istante ha esercitato il diritto di recesso dei servizi fonia e ADSL, pertanto, l'operatore ha richiesto il pagamento della somma di € 28,84, IVA esclusa.

In merito alla richiesta di cui al punto iii) "*indennizzo per mancata risposta al fax*", va premesso che, come più volte ribadito dall'Agcom, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della Delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo o una segnalazione al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso, in forma scritta nei casi di rigetto. Come precisato in più occasioni dall'Autorità, nei casi di rigetto del reclamo (qual è l'attuale, posto che non vi è stato alcun accoglimento della richiesta di storno della fattura in contestazione), la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, onde garantire al reclamante un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

L'operatore nella sua carta Servizi al punto dedicato "*alla gestione dei reclami*" afferma che "Tim si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la medesima modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo, fatti salvi i casi particolari che possono tenere conto anche delle specifiche indicazioni fornite dal cliente.

L'istante ha versato in atti una comunicazione scritta indirizzata all'operatore Tim S.p.A. avente ad oggetto un "*reclamo riguardante l'utenza* [REDACTED]". Ha dichiarato che trattasi di comunicazione a mezzo fax, ma di fatto non ha fornito alcuna prova del numero a cui è stato inoltrato. Manca la data di spedizione e quella della ricevuta di avvenuta consegna.

Tuttavia, l'operatore Tim, nella memoria del 09.10.2017, ha depositato la nota del 17.06.2016, indirizzata alla Sig.ra [REDACTED] e avente ad oggetto "*Risposta a segnalazione per contributo cessazione linea*", da cui si evince che l'utente ha effettivamente portato a conoscenza della compagnia la contestazione della fatturazione emessa a seguito del recesso e che tale comunicazione per stessa ammissione della convenuta risulta pervenuta alla società in data 06.06.16.

Quindi dalla documentazione prodotta emerge che, a fronte del reclamo ricevuto dall'operatore in data 06 giugno 2016, il riscontro è avvenuto a mezzo comunicazione scritta recante data 17 giugno 2016.

Considerato che, ai sensi dell' art. 8 comma 4 della delibera 179/03, il termine per la definizione del reclamo non può essere superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, rilevato che l'operatore ha riscontrato la segnalazione dell'istante con nota scritta del 17.06.2016, quindi nei termini previsti sia dalla normativa che dalla carta servizi, si ritiene che la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo non debba essere accolta.

Infine, per quanto concerne la richiesta formulata nei confronti di TIM S.p.A. al punto iv) di rimborso delle spese di procedura, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 100,00 cento/00).

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 presentata in data 19 maggio 2017, prot. n.5303/C, dalla Signora [REDACTED] nei confronti di Tim S.p.A..

Delibera

La Società Tim Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno di euro **97,60** dalla fattura n. [REDACTED], emessa il 6 aprile 2016, di € 145,42.
- 2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro **100,00** a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

