



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 32/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CIVIELLO XXXXXXX
C/ TELECOM ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 7 del mese di giugno 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	

DELIBERA N. ___/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIVIELLO XXXXXXXX C/ TELECOM ITALIA SPA
(PROT. N. 4102/C del 13 aprile 2015)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

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 norme per l’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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per 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 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **CIVIELLO XXXXXXXX** presentata in data **13 APRILE 2015**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società Telecom Italia s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver sottoscritto nel mese di gennaio 2014 a mezzo di agente incaricato contratto per n. 2 sim business che prevedeva per una sim il profilo tariffario "tutto senza limiti" al costo di euro 35,00 mensili, e per l'altra sim il profilo tariffario "tutto small" al costo di euro 10,00 mensili;
- b. Di dover sostenere un costo mensile pari ad euro 45,00;
- c. Di aver ricevuto già dalle prime due fatture addebiti superiori;
- d. Di aver segnalato il problema all'agente che riferiva di un errore di fatturazione che sarebbe sicuramente stato risolto con le successive fatture;
- e. Di aver ricevuto la terza fattura per un importo di euro 150,31 che decideva di non pagare;
- f. Di aver cambiato operatore in data 31.05.2014, vista la mancata risoluzione del problema;
- g. Di aver ricevuto l'ultima fattura per un importo di euro 379,61 contenente spese di recesso anticipato.

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

- i. Storno della posizione debitoria, a compensazione di quanto non dovuto, dei disagi e della non risoluzione del problema;
- ii. Ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom Italia s.p.a. ha presenziato all'udienza di definizione ed ha presentato articolata memoria istruttoria con la quale ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate dall'istante perché infondate in fatto e in diritto, non sussistendo alcuna responsabilità di Telecom Italia.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub ii.* di ritiro della pratica dalla società di recupero crediti, non sarà oggetto di trattazione in quanto esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità, "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei*

casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

La richiesta *sub i.*, di storno della posizione debitoria, ha ad oggetto due fatture:

- a) la fattura del 4° bimestre 2014 per un importo di euro 150,31, relativa al periodo aprile – maggio 2014;
- b) la fattura del 5° bimestre 2014 per un importo di euro 379,61, con addebiti fino al 6 giugno 2014, data di cessazione del contratto.

Relativamente alla prima fattura, l'istante contesta l'addebito di un importo superiore ai 90,00 euro bimestrali previsti dal profilo tariffario.

Orbene, dalla fattura si evince che il contributo addebitato per i profili tariffari "Tim Tutto Senza Limiti" e "Tim Tutto Small" corrisponde al costo contrattualizzato.

Gli addebiti ulteriori rispetto al canone pattuito si riferiscono al superamento della soglia minima prevista dal profilo tariffario: alla voce "Altri addebiti o accrediti" compaiono infatti addebiti per "Secondo Bnd fonia 100 min Tim Tutto Small" (€ 12,00), "Terzo Bnd fonia 100 min Tim Tutto Small" (€ 6,00) e "Quarto Bnd fonia 100 min Tim Tutto Small" (€ 6,00).

Per contro, dalle risultanze documentali disponibili non risulta che l'istante abbia inoltrato alcun reclamo formale avverso tale fattura, ovvero alcuna richiesta di dettaglio del traffico al fine di verificare la fondatezza del superamento della soglia.

Ragion per cui, in mancanza di qualsivoglia contestazione della fattura *de qua* e in mancanza di prova del traffico voce effettuato, la relativa domanda di storno deve essere rigettata.

La seconda fattura oggetto della richiesta di storno, contiene invece i costi per recesso anticipato, contestati da parte istante perché eccessivi e illegittimi alla luce della legge 40/2007.

Secondo le risultanze documentali disponibili, il contratto veniva concluso in data 9 dicembre 2013; aveva ad oggetto n. 2 sim destinate all'esercizio dell'attività professionale del richiedente; per le suddette sim prevedeva l'attivazione dell'offerta "Offerta Rilancio Mobile" soggetta a promozione (Allegato A Profilo commerciale Offerta); per beneficiare della promozione prevedeva un vincolo di durata contrattuale pari a 24 mesi; per il recesso precedente alla scadenza prevedeva il versamento di un corrispettivo.

Tutte queste condizioni, chiaramente individuate dalla modulistica contrattuale dell'operatore ritualmente depositata agli atti, sono state sottoscritte e accettate dal richiedente. Ragion per cui con il passaggio ad altro operatore in data 6 giugno 2014, l'istante ha esercitato il proprio diritto di recesso dal contratto con Telecom prima della scadenza contrattuale dei 24 mesi e di conseguenza è soggetto al pagamento del relativo corrispettivo.

Quanto alla legge 40/2007 (cd legge Bersani) richiamata da parte istante a supporto dell'illegittimità dei costi di recesso anticipato, si deve evidenziare che i soggetti tutelati dalla normativa sono gli "utenti" e "contraenti", ossia coloro che hanno stipulato un contratto di adesione; ma una delle questioni maggiormente dibattuta riguarda l'applicabilità o meno della normativa in questione alle persone giuridiche. Molti propendono infatti per una interpretazione restrittiva, escludendo tale possibilità sulla base del richiamo nel testo della legge alla parola "consumatore".

Pur volendo aderire alla tesi che estende la legge 40/2007 anche alle persone giuridiche, si evidenzia che l'Autorità con le Linee Guida emanate nel 2007 ha chiarito quanto di seguito:

circa l'ambito di applicazione oggettivo dell'art. 1 comma 3 legge 40/2007:

- a) le previsioni si applicano ai rapporti con gli operatori di telefonia stipulati attraverso l'utilizzo di contratti per adesione;

- b) ai sensi dell'art. 1341 Cod. civ. possono essere qualificati "per adesione" quei contratti che, anche in vista del contenuto delle loro singole clausole, risultino predisposti unilateralmente da un solo contraente e siano destinati a regolare una serie indefinita di rapporti;
- c) le possibilità previste per il contraente aderente nei contratti per adesione sono quindi solo quelle di accettare in blocco le clausole ovvero di rifiutarle integralmente, senza alcuna facoltà di trattativa;

circa la previsione nei contratti della facoltà di recesso senza vincoli temporali:

- a. dalla semplice lettura dei contratti per adesione l'utente deve poter conoscere la facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, così da avere piena ed effettiva consapevolezza della tutela normativa riconosciutagli;
- b. l'esercizio di tali facoltà è "senza vincoli temporali", quindi esse possono essere esercitate in ogni momento, salvo l'obbligo di preavviso;

circa la previsione nei contratti della facoltà di recedere o di trasferire le utenze di telecomunicazioni senza spese:

- a. dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo;
- b. l'utente non deve versare alcuna "penale", comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli "giustificati" da "costi" degli operatori.

Nel caso di specie, siamo in presenza di un contratto per adesione, le cui clausole sono state accettate dall'utente. E l'operatore ha posto a carico dell'utente non una penale, ma un costo correlato alla disattivazione anticipata del contratto; costo evidenziato nel contratto e, come tale, conoscibile dall'utente.

In ragione delle considerazioni di cui sopra la richiesta di storno della fattura 5° bimestre 2014 per un importo di euro 379,61 non può essere accolta.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si compensano integralmente tra le parti.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. Xxxxxx Xxxxxx;

DELIBERA

Articolo 1

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Civiello Xxxxxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a., con compensazione delle spese di procedura.

- È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia