

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 23 /19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA**  
**XXX MANCINI/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROC. GU14 N° 227/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**

Nella riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		x
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM 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 deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Mancini in data 21 giugno 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 13216;

VISTA la richiesta di integrazione documentale del 03/07/2018 con la quale veniva richiesto all’istante di specificare il dettaglio delle fatture contestate e di quelle oggetto di richiesta di storno, oltre che di evidenziare i reclami sporti in forma scritta oppure verbale tramite il servizio clienti con

indicazione dei corrispondenti codici di segnalazione oppure attestazione di avvenuta trasmissione degli stessi;

VISTA la nota del 16/07/2018 di risposta dell'istante nella quale si specifica che la fattura contestata è riferita al conto n° 2/2018 di euro 296,03 e che non si è in grado di specificare i codici delle segnalazioni effettuate telefonicamente;

VISTI gli atti del procedimento;

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

Il Sig. XXX riferisce di essere titolare dell'utenza 0854683286 e di aver effettuato nel mese di dicembre 2017 il passaggio dell'utenza da Telecom a Vodafone. Tale passaggio non veniva effettuato e dal momento della richiesta di portabilità non riusciva più ad effettuare chiamate. Inoltre durante tale periodo nonostante le numerose segnalazioni entrambe le compagnie continuavano a fatturare.

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

- i. Storno insoluto;
- ii. Indennizzo per il ritardo nella migrazione;
- iii. Rimborso delle spese di procedura;

Allega: Fattura Telecom n° 2/2018 di euro 296,03, fattura Vodafone n° AI03409911 del 21/02/2018.

### **2. La posizione dell'operatore Telecom**

Nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico.

Dalle verifiche svolte è stato possibile accertare che la numerazione in parola è cessata per passaggio ad altro operatore in data 29/12/2017, come documentato dalle schermate pitagora. Pertanto tutti i disservizi sofferti dall'istante ricadono nell'ambito di un rapporto contrattuale autonomo diverso a quello intercorrente fra lo stesso e Telecom.

Inoltre precisa che nessuna segnalazione risulta essere presente a sistema né per il disservizio lamentato né tantomeno per la fattura contestata.

In merito a tale fattura fa presente che l'avvenuta migrazione verso altro operatore al pari della cessazione del contratto, determina l'addebito del costo di disattivazione linea, insuscettibile di restituzione perché oggetto di apposita previsione contrattuale conosciuta ed accettata dall'istante, pari ad euro 99,00, quale corrispettivo per i costi sostenuti per le prestazioni di disattivazione. Non sembra altresì corrispondere al vero l'addebito relativo all'asserita illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione.

Allega: Schermate Pitagora; Condizioni generali di contratto.

### **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 ed ammissibile.

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

Nel caso di specie l'istante lamenta l'impossibilità di effettuare chiamate a partire da dicembre 2017, periodo cui avrebbe effettuato la migrazione della propria utenza da Telecom a Vodafone.

Di converso l'operatore convenuto eccepisce l'assoluta genericità dell'istante e la carenza di documentazione a supporto degli asseriti disservizi.

In effetti dall'esame della documentazione in atti non risulta in alcun modo provato dall'istante di aver provveduto con immediatezza a segnalare l'asserito disservizio, né in sede di integrazione documentale ha dato evidenza dei reclami sporti in forma scritta oppure verbale tramite il servizio clienti con indicazione dei corrispondenti codici di segnalazione oppure attestazione di avvenuta trasmissione degli stessi.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Agcom nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 640/13/CONS).

In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema.

Ne consegue che nessuna responsabilità può essere addebitata all'operatore convenuto in ordine alla l'impossibilità di effettuare chiamate a partire da dicembre 2017, in mancanza della prova da parte dell'istante di aver prontamente segnalato i disservizi lamentati. Pertanto nessun indennizzo può essere riconosciuto in tal senso.

Medesime considerazione vanno ripetute anche per l'asserito ritardo nella portabilità atteso innanzitutto che non si è potuto rilevare il ritardo lamentato in quanto l'istante non si è neanche premurato di specificare la data in cui avrebbe chiesto la migrazione, limitandosi ad indicare il periodo dicembre 2017, né risulta, peraltro, in atti la richiesta di portabilità con l'operatore Vodafone. Inoltre dalle schermate pitagora prodotte dall'operatore convenuto non si rinviene comunque quanto invece sostenuto dall'istante. Pertanto la domanda di indennizzo per la ritardata portabilità non può che essere rigettata.

Quanto alla richiesta di storno della fattura n° 2/2018 di euro 296,03, si precisa quanto di seguito.

La disciplina delle spese di recesso è stata recentemente integrata dalla Legge n. 124/2017, che ha aggiunto al Decreto Bersani un nuovo paragrafo all'articolo 1, comma 3 e il nuovo comma 3 – ter. Il nuovo testo dell'articolo 1, comma 3, prevede una disciplina generale valida sia per le offerte promozionali, sia per quelle non promozionali, che va a integrare la disciplina inizialmente prevista dal Decreto, concernente la libertà degli utenti di poter recedere in ogni momento dal contratto e l'obbligo per gli operatori di non imputare spese non giustificate dai costi. A tale disposizione (che resta immutata) si affiancano, infatti, ulteriori specificazioni volte a rafforzare il livello di trasparenza e a meglio identificare le spese di recesso che gli operatori possono imputare agli utenti.

Più precisamente, con la legge n. 124 del 2017, il legislatore ha: i) confermato il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti "spese non giustificate da costi degli operatori" (art. 1, comma 3); ii) specificato che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio" (art. 1, comma 3). Inoltre, nel caso di contratti che prevedono offerte promozionali, la durata del contratto non può superare i 24 mesi e gli eventuali costi per il recesso anticipato devono essere anche "equi e proporzionati alla durata residua della promozione offerta" (art. 1, comma 3-ter). Infine, il nuovo testo del Decreto stabilisce

che le spese di recesso siano “rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto”, nonché comunicate all’Autorità, “esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica” (art. 1, comma 3).

Le spese di recesso rappresentano la categoria più rilevante di switching coste, pertanto, quella che maggiormente incide sulla valutazione degli utenti circa l’opportunità di cambiare fornitore di servizi. Per questa ragione la disciplina delle spese di recesso deve ricomprendere le diverse categorie di costi che l’operatore si riserva di addebitare all’utente nel momento in cui questi recede dal contratto; quindi, non solo ai costi sostenuti per dismettere o trasferire l’utenza, ma anche alla restituzione degli importi promozionati e al pagamento delle rate residue relative ai prodotti e ai servizi offerti congiuntamente al servizio di comunicazione elettronica.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte le spese di recesso possono riguardare:

- a) i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza;
- b) la restituzione totale o parziale degli importi promozionati (siano essi una tantum o periodici) sui servizi e sui prodotti;
- c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio di comunicazione elettronica.

Nel caso di specie l’operatore convenuto non ha dimostrato di aver comunicato all’istante il costo dovuto in caso di disattivazione dell’utenza in caso di migrazione della stessa al momento dell’adesione al contratto né risulta che tale costo sia presente nella tabella riepilogativa dei costi di disattivazione pubblicata dall’Agcom, previa verifica della correttezza degli stessi.

Pertanto l’istante ha diritto allo storno della somma euro 99,00 richiesto a titolo di costo di disattivazione presente nella fattura n° 2/2018.

In riferimento al contributo richiesto da Telecom all’istante a titolo di canoni mensili residui relativi al servizio SMART modem wi-fi, per l’importo di euro 132,60, si devono ripetere le considerazioni suddette, atteso che anche in questo caso l’operatore, così come previsto dalle norme sopra richiamate, non ha dimostrato di aver reso noto all’utente al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto tali costi né ha dato prova del fatto che gli stessi sono equi e proporzionati alla durata residua della promozione offerta. Pertanto l’istante ha diritto allo storno della somma euro 132,60 richiesto a titolo di costo canoni mensili residui relativi al servizio SMART modem wi-fi presente nella fattura n° 2/2018.

Quanto alle altre voci di costi presenti nella fattura le stesse non possono che essere ritenute legittime in quanto trattasi di costi riferiti ai canoni dovuti dal 11/11 al 29/11/2017 periodo in cui il contratto con Telecom era ancora in essere e quindi dovute.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dal Sig. XXX Mancini, nei confronti dell’operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;

2. La società Telecom s.p.a. è tenuta **a pagare** in favore dell'istante la somma di euro **100,00** (cento/00) per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è **tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile** dell'istante stornando e non più esigendo l'importo complessivo di euro **231,60** (duecentotrentuno/60) relativo al costo di disattivazione ed ai canoni mensili residui relativi al servizio SMART modem wi-fi addebitati nella fattura n° 2/2018;
4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

IL RELATORE

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRETTORE

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

IL COMPONENTE

*F.to Sig. Ottaviano Gentile*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.

1.