

DELIBERA n° 113 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A.

GU14 N. 63/18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza della società **XXXXXXXXX, in persona dell’ Amministratore Unico XXXXXXXXX** acquisita in data 05.02.2018 al protocollo n. 6088/18;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA la posizione dell’istante:**
- La ricorrente nella propria istanza lamenta in sintesi quanto segue: la società istante deteneva il possesso di 150 SIM con il piano tariffario commerciale “Tim Valore Azienda +” che, come da accordo contrattuale, non prevedeva alcun costo di canone.
- Successivamente, senza alcuna preventiva comunicazione, la Tim provvedeva a variare unilateralmente la tariffazione, specificatamente alle numerazioni con prefisso 328 veniva applicato il profilo “Tim Europa 500” e “Tim Valore Tra Noi” mentre quelle con prefisso 331 restavano con la tariffa “Tim Valore Azienda +”.
- La società istante soltanto al ricevimento della fattura n. 7X03098721 del 14.07.2017 veniva a conoscenza di tale cambio di tariffazione e, pertanto, con bonifico del 11.08.2017, provvedeva al pagamento della sola quota (€ 434,25) relativa alle sim con profilo “Tim Valore Azienda +” escludendo dal conteggio l’importo riferito agli altri due profili non contrattualmente previsti e di cui la stessa non è mai venuta a conoscenza se non con la trasmissione della fattura *de qua*.
- In data 11.08.2017 la società istante provvedeva ad inviare con raccomandata regolare reclamo al gestore rappresentando le proprie doglianze e chiedendo il recesso del contratto.
- L’istante, nelle proprie repliche, evidenzia che dagli allegati alla fattura n. 3/2017 non è dato evincere alcuna comunicazione della modifica contrattuale, e precisa inoltre pervenuto in possesso della fattura 4/2017 dell’importo di € 4.461,31 con raccomandata del 11.08.2017 ha tempestivamente richiesto il recesso di tutti i contratti.
- Precisa inoltre che non appena l’istante è venuta a conoscenza della variazione contrattuale ha immediatamente esercitato il diritto di recesso da tutti i contratti.

In relazione a quanto sopra lamentato, l'istante chiede:

- storno parziale delle fatture n. 7X03098721 del 14.07.2017 e n. 7X04987711 del 15.11.2017 con emissione nota di credito ns favore e disattivazione delle linee in essere senza alcuna penale;

CONSIDERATA *LA POSIZIONE DELL'OPERATORE TELECOM ITALIA S.P.A.*

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito *breve* Telecom) presentando la propria memoria difensiva evidenzia la correttezza del proprio operato gestionale precisando che con la fatture del terzo bimestre 2017 ha informato l'utente del nuovo piano tariffario che sarebbe stato operativo a partire dal 01 giugno 2017. Evidenzia inoltre la facoltà riconosciuta dal Codice della Comunicazioni che prevede la possibilità per il Gestore di modificare le proprie offerte sul mercato purchè nel rispetto dei limiti imposti (comunicazione almeno 30 giorni prima e facoltà di recedere senza penali).

Rileva ancora una volta che con fattura 3/2017 del 15.05.2017 ha rappresentato la variazione contrattuale (rif. pag. 58) e, in assenza di qualsiasi comunicazione da parte dell'istante, provvedeva ad applicare il nuovo piano tariffario già con la fattura inviata nel mese di luglio 2017 oggetto del presente procedimento.

CONSIDERATA *la motivazione della decisione:*

L'istante in sintesi lamenta la variazione unilaterale del contratto senza alcuna preventiva comunicazione.

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

A seguito dell'istruttoria condotta e dall'esame delle memorie difensive e relativa replica dell'istante, si osserva quanto segue.

In via preliminare, si rammenta che la *ratio* degli obblighi informativi previsti dall'art. 70 del Codice consiste nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter meglio orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte contrattuali consapevoli.

Sotto diverso profilo, in materia di modifiche contrattuali disciplinate dal comma 4 del citato art. 70, l'Autorità, con la delibera n. 519/15/CONS, ha adottato il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", il quale, all'art. 6, rubricato "Modifica delle condizioni contrattuali", fissa le modalità e il contenuto

delle informative da rendere ai clienti (secondo quanto contenuto nell'Allegato 1 alla medesima delibera) con il precipuo intento di rendere edotti gli utenti delle concrete variazioni economiche e/o giuridiche dei propri profili tariffari e agevolare il previsto esercizio del diritto di recesso.

In base al quadro legislativo e regolamentare come sopra descritto, dunque, è agevole ritenere che il principio vigente in tema di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche sia quello per cui l'utente abbia il diritto, e dunque la libertà, di scegliere l'operatore e l'offerta di servizi più convenienti, sulla base delle condizioni di contratto comunicategli al momento della stipula, ferma restando la facoltà di recesso dal contratto a fronte di un sopravvenuto esercizio dello *jus variandi* da parte del fornitore dei servizi.

Nel corso dell'istruttoria compiuta e dall'esame della fattura inviata al cliente, si è potuto constatare che tali informative sono state evidentemente carenti e fuorvianti laddove non hanno chiaramente messo al corrente il consumatore della variazione economica delle offerte.

Orbene, è evidente che, nella fattispecie in esame, la Società non ha consentito all'utente di essere messo a conoscenza in maniera immediata e trasparente della decorrenza della variazione economica e del costo delle offerte ma rinvenibile solo in altra pagina della fattura e coincidente con l'emissione della fattura successiva. Di conseguenza, emerge ineluttabilmente la volontà dell'utente che, in buona fede e secondo l'ordinaria diligenza, ha ricevuto addebiti ingiustificati e che, al momento della scoperta, ha subito esercitato il proprio diritto di non aderire alla modifica contrattuale unilaterale.

A tal proposito, appaiono destituite di fondamento le obiezioni della Società inerenti alla correttezza del proprio comportamento, fondate su una consolidata prassi applicata nella predisposizione dei testi informativi in materia di *jus variandi*.

Dal corso dell'istruttoria compiuta è emerso che la società istante, con raccomandata del 11.08.2017, ha chiaramente richiesto lo storno parziale della fattura ed il recesso del contratto in essere; pur tuttavia la Telecom, incurante della volontà dell'utente, non ha provveduto ad alcuno storno ed ha continuato ad emettere fatture con i profili tariffari non accettati dal cliente.

All'uopo è agevole evidenziare quanto stabilito dall'Autorità che, in caso di recesso

per modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, gli ulteriori importi non possano continuare a vincolare l'utente.

Telecom, viceversa, ha continuato a pretendere il pagamento di importi non accettati dal consumatore, provocando una illegittima compressione del proprio diritto e addossando in capo all'utente i costi conseguenti a una scelta determinata unicamente dalla modifica unilaterale decisa dall'operatore.

Sulla scorta di quanto esposto in accoglimento della richiesta dell'istante la Telecom è tenuta a stornare tutti gli importi fatturati riconducibili alle modifiche contrattuali comprese le penali e i costi di disattivazione.

La società ricorrente chiede a Codesto Organo giudicante di ordinare alla Telecom *“la disattivazione delle linee in essere senza alcuna penale”*.

Tale richiesta non è demandabile per espressa previsione normativa.

Come più volte ribadito dall'Agcom, si rileva l'incompetenza di Codesto Organo giudicante in materia in provvedimenti che esulano il riconoscimento di rimborsi, storni ed indennizzi previsti dall'Allegato A Delibera Agcom 73/11/CONS.

Si rileva infatti che il Corecom non ha facoltà di emettere provvedimenti volti alla condanna di un *facere* che esula dai poteri riconosciuti dall'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti, facoltà questa demandata all'Autorità Giudiziaria infatti, solo ove riscontri la fondatezza dell'istanza, il Corecom potrà 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”* restando *“salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, arch. Francesco Di Chiara, il COMITATO, all'unanimità dei presenti, in accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXXXX, in persona dell' Amministratore Unico XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A.

DELIBERA

- 1) di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXXXXX, n.q. di amministratore unico della XXXXXXXXX, nei confronti della Telecom Italia s.p.a.;
- 2) La Telecom Italia s.p.a. è tenuta a stornare tutti gli importi fatturati riconducibili alle

modifiche contrattuali comprese le penali e i costi di disattivazione;

3) Rigetta ogni ulteriore richiesta.

La società Telecom Italia S.p.A. dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA arch. Francesco Di Chiara

