

Verbale n. 18

Adunanza dell'8 settembre 2014

L'anno duemilaquattordici, il giorno 8 del mese di settembre, alle ore 11.00 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 23– 2014**

#### **Oggetto: Definizione della controversia GU14 73/2013 – XXX XXX/TELECOM ITALIA XXX**

VISTA 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;*

VISTA 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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 Assemblies 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 16.04.2013, con cui il XXX XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 16.04.2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 11/07/2013 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 30 luglio 2013;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) Di aver effettuato la migrazione delle proprie linee telefoniche da TIM a VODAFONE nel luglio 2012;

- b) Di aver ricevuto la fattura n. 6/12 (n. 7X05948603) contestata per addebiti non dovuti (penali non dovute per Euro 7.683,03, corrispettivo recesso servizi opzionali per Euro 4.620,00, oltre a canoni pieni riferiti a linee già passate ad altro Operatore mobile in data 4/08/12);
- c) Di aver pertanto effettuato un pagamento parziale, mentre TELECOM continua ad emettere fatture

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

1. Riconteggio della fattura contestata per penali non conformi;
2. Nota di credito per fattura giunta dopo tentata conciliazione
3. Rimborso spese di procedura

L'operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

Preliminarmente l'operatore eccepisce l'inammissibilità dell'istanza per impossibilità di verifica della corrispondenza fra le odierne circostanze e quelle lamentate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito l'operatore dichiara che l'abbonamento in oggetto è attivo dal 2.03.2011 denominato "Offerta One business";

- che tra il 2/08/12 e il 21/08/2012 le linee del contratto vengono cessate per portabilità;
- che pertanto le linee sono cessate anticipatamente rispetto ai 24 mesi di permanenza previsti dal contratto;
- che la somma di Euro 7.583,03 è relativa alla cessazione anticipata di 91 linee per un corrispettivo di €. 83,33 ciascuna come da decreto Bersani;
- che la somma di €. 4.620,00, relativa a "corrispettivo per recesso servizi opzionali" è dovuta alla cessazione della Promo Loyalty Bonus 60 che prevede, in caso di recesso anticipato del cliente l'addebito di quanto restituito al cliente nel semestre (60 €/linea per 77 linee).
- Che l'importo portato dalla fattura contestata del 6/12 è calcolato dalla data di cessazione delle linee (2/08/2012) e che si tratta quindi di un rateo;
- Che il cliente risulta titolare di noleggio di prodotti la cui cessazione avverrà tra il 9/04 e il 28/05 2013 e che pertanto verranno emesse ulteriori fatture fino al 3/13.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che venga dichiarata inammissibile e/o infondata la domanda avversaria

Con memoria di replica del 10.06.2013, parte istante ribadisce che il Decreto Bersani stabilisce che all'operatore vada corrisposta la "spesa per la disattivazione del servizio" stabilita da AGCOM in € 14/linea.

## **Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

E' da rigettarsi, preliminarmente, l'obiezione avanzata dall'operatore in ordine all'inammissibilità dell'istanza, relativa all'asserita impossibilità di appurare se le circostanze indicate dal ricorrente siano differenti rispetto a quelle rappresentate nell'istanza di conciliazione, e ciò in quanto l'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera AGCOM n. 173/07/CONS, non impone al ricorrente di allegare alla domanda di definizione della controversia, l'istanza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione.

E' inoltre da rilevarsi come, nel caso di specie, l'oggetto della richiesta di definizione corrisponda a quanto già sottoposto a tentativo di conciliazione, posto che, tra l'altro, l'operatore non ha eccepito, nel merito, che la questione in discussione, ovvero parte di essa, fosse in tutto o parzialmente diversa da quella già affrontata in sede di tentativo di conciliazione.

### **B) Nel merito**

#### **B.1 Sul corrispettivo cessazione linee per € 7.583,03**

Con riferimento alla domanda dell'istante di cui al punto 1) (Riconteggio della fattura contestata per penali non conformi) va preliminarmente osservato che il Corecom dispone di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare (v. Delibera Corecom Emilia Romagna n. 12/11). In tal senso, posto che la richiesta avanzata da parte istante risulta formulata in maniera non rispondente a ciò che rientra nell'ambito di valutazione del Corecom ai sensi dell'art. 19 comma 4) della Delibera 173/07/CONS, la stessa viene in questa sede reinterpreta secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, ovvero alla stregua di richiesta di rimborso e/o storno delle somme indebitamente richieste ovvero corrisposte.

Detto questo, la domanda dell'istante di cui al punto 1) risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono:

L'utente contesta la fattura n. 7X05948603 del 12/10/2012 (Conto TELECOM 6/12) con riferimento agli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato" - quantificati da TELECOM in € 7.583,03 per 91 linee per un corrispettivo di € 83,33 ciascuna - in quanto non conformi al Decreto Bersani.

Dall'istruttoria della pratica è emerso che il contratto in oggetto è stato stipulato in data 2.03.2011 con "Offerta One business" e che la durata dello stesso, contrattualmente stabilita, era fissata per un minimo di 24 mesi .

Come noto, il Decreto Bersani di cui alla legge 40/2007, 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 norma pone in particolare un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori medesimi. Eventuali clausole difformi sono sanzionate con la nullità. (v. Sent. Consiglio di Stato Sez. IV, n. 01442/2010 del 11.03.2010).

Nel caso di specie, poiché l'operatore non ha fornito un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra i costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "corrispettivi per recesso anticipato", limitandosi a dichiarare che la somma richiesta era conforme al decreto Bersani, (v. *ex multis* Delibera Corecom 4/12) si ritiene che i soli costi imputabili all'utente, che risultano giustificati in ossequio alle prescrizioni legislative e alla prassi adottata dall'Autorità (v. Delibera n. 128/10/CIR, Delibera n. 129/10/CIR) siano pari a €. 14,00 per ciascuna delle utenze in oggetto.

Conseguentemente l'operatore sarà tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate, per cui dovranno essere rimborsate dal gestore – ovvero stornate in caso di mancato pagamento - le somme addebitate titolo di penale per recesso anticipato dal contratto, ritenendo dovuta la sola somma di €. 14,00 per ciascuna delle utenze sopra indicate.

## **B.2 Sul corrispettivo recesso servizi opzionali per €. 4.620,00**

L'utente ha altresì lamentato la richiesta, da parte di TELECOM, riportata nella citata fattura 6/12, della somma di €. 4.620,00 a titolo di "Corrispettivo recesso servizi opzionali".

A tale proposito TELECOM ha contestato che tale somma è stata imputata in quanto dovuta in seguito alla cessazione della Promo Loyalty Bonus 60 che prevede, in caso di recesso anticipato del cliente, l'addebito di quanto accreditato al cliente nel semestre (60 €/linea per 77 linee). Secondo la ricostruzione di TELECOM, il cliente ha avuto un accredito di € - 4.620,00 sul Conto TELECOM 1/12.

Dall'istruttoria della pratica è emerso che la suddetta somma di €. 4.620,00 risulta accreditata, a titolo di sconto, sul Conto TELECOM 1/12 portato dalla fattura n. 7X07196434 del 15.12.2011.

Inoltre il Contratto TELECOM sottoscritto dall'utente in data 12.01.2011 prevede alla voce A.2) PROMO LOYALTY BONUS 60 (che risulta essere promozione richiesta ed accettata dal cliente) "*La PROMO LAYALTY BONUS 60 prevede, per le linee di nuova acquisizione [...] un bonus semestrale per linea di € 60,00 direttamente accreditato nel Rendiconto telefonico del contratto Multibusiness*". Inoltre alla voce C) del suddetto contratto, "Durata della Promozione" lo stesso dispone che le promozioni hanno una durata di 24 mesi dalla data della loro attivazione e che "*La richiesta di cessazione della linea nel periodo di validità della presente offerta comporta la cessazione della promozione e l'addebito al cliente dell'importo del bonus erogato nel semestre in cui avviene la cessazione*".

In tale ambito va rilevato che il Consiglio di Stato, con Sentenza Sez. IV, n. 01442/2010 del 11.03.2010, 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 (Decreto Bersani) 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.

Pertanto, alla luce di tali risultanze, non si ritiene accoglibile l'istanza formulata dal Consorzio Sociale Orizzonti con riferimento alle somme richieste da TELECOM a titolo di "corrispettivo recesso servizi opzionali" per €. 4.620,00 di cui al conto TELECOM 6/12.

### **B. 3) Sulla richiesta relativa al riconteggio dei canoni riferiti a linee già passate ad altro Operatore mobile**

L'utente ha altresì lamentato che TELECOM avrebbe richiesto, sul conto 6/12, con riferimento al periodo Agosto-Settembre 2012, il pagamento dell'intero importo dei canoni per linee che erano migrate verso altro operatore già a far data dal 2.08.2012.

TELECOM a tale proposito ha eccepito che l'importo richiesto è calcolato dalla data di cessazione delle linee (2/08/2012) e che si tratta quindi di un rateo.

Non avendo l'utente ulteriormente replicato a tale affermazione ed essendo la situazione in oggetto genericamente dedotta e non meglio circostanziata, non si ritiene accoglibile la richiesta formulata dal XXX XXX.

### **B.4) Nota di credito per fattura giunta dopo tentata conciliazione**

L'utente ha infine richiesto (sub. 2) l'emissione di nota di credito per una fattura giunta dopo la tentata conciliazione, non meglio specificando e documentando i motivi posti a base di tale richiesta.

A tale proposito TELECOM ha contestato che il cliente risulta titolare di noleggio di prodotti la cui cessazione avverrà tra il 9/04 e il 28/05/2013 e che pertanto verranno emesse ulteriori fatture fino al 3/13.

Non avendo l'utente ulteriormente replicato a tale affermazione ed essendo la situazione in oggetto genericamente dedotta e non meglio circostanziata, non si ritiene accoglibile la richiesta formulata dal XXX XXX

.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 150,00 (centocinquanta) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

*Tutto ciò premesso,*

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

l'**accoglimento parziale** dell'istanza presentata da XXX XXX in persona del suo legale rappresentante, corrente in XXX XXX, contro l'operatore TELECOM ITALIA XXX in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

- **Rimborsare, ovvero stornare** in caso di mancato pagamento, le somme addebitate a titolo di penale per recesso anticipato dal contratto e ritenere dovuta la sola somma di €. 14,00 per ciascuna delle utenze indicate;
- **Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 150,00;
- **Rigetta** le domande relative al recesso servizi opzionali, al riconteggio dei canoni e allo storno della fattura emessa dopo la tentata conciliazione.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione

DT/NP/AM