

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. 27 – 2014

Oggetto: Definizione della controversia GU14 122/2013 – XXX XXX/TELECOM ITALIA XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

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 l'istanza presentata in data 3/6/2013, con cui XXX XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con le società TELECOM ITALIA XXX (di seguito, TELECOM) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 3/6/2013 con cui il Corecom, comunicava 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 comunicazione del 3/6/2013 con cui la sig.ra XXX ha integrato l'istanza producendo nuovi documenti;

VISTA la comunicazione del 28/6/2013 con cui Telecom ha fatto pervenire memoria difensiva e relativi documenti allegati;

VISTA la nota del 19/7/2013 con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione del 19/9/2013;

UDITE le parti a detta udienza, nella quale le medesime si riportavano ai rispettivi atti;

PRESO ATTO che le parti, inutilmente esperito il tentativo di conciliazione, chiedevano la definizione della controversia;

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

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

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) relativamente al conto del 6° bimestre 2012, scadente il 15/11/2012, di € 260,30 – utenza XXX – si contesta la voce “annullamento sconto per cessazione anticipata” pari alla somma di € 80,00 più IVA;
- b) che tale voce configge con quanto disposto dalla legge 40/07, art. 1, comma 3;
- c) che i costi eventualmente ammessi sono soddisfatti dalla voce “costo disattivazione linea e servizio”, posto che sarebbe onere del gestore giustificarli;
- d) che la voce contestata non risulta pertinente ai costi giustificativi la dismissione del servizio ed è pertanto assimilabile ad una penale per recesso anticipato;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) lo storno della voce “annullamento sconto per cessazione anticipata” pari alla somma di € 80,00 più IVA e il ritiro della pratica di recupero del credito.

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

- che la linea telefonica XXX è rientrata in Telecom da Infostrada il 17/11/2011 ed è passata ad altro gestore il 4/10/2012;
- che il contratto concluso con la controparte prevede espressamente “ ... *le ricordiamo che avendo aderito alla presente offerta promozionale, Lei beneficerà ad uno sconto pari al costo di riattivazione della linea telefonica di base. Tale sconto sarà indicato sul conto Telecom Italia con la dicitura “Sconto contributo attivazione linea telefonica”. Le ricordiamo anche che potrà recedere dalla presente offerta in qualsiasi momento ma, qualora il recesso della linea telefonica di base o del servizio ADSL avvenga prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio, sarà tenuta a corrispondere l'importo dello sconto già fruito, che sarà evidenziato sul conto Telecom con la dicitura “Annullamento sconto per cessazione anticipata” ...*”
- che nel primo conto successivo al rientro (2°/2012) veniva applicato lo sconto di € 80,00;
- che in seguito al passaggio della linea ad altro gestore veniva addebitata, come contrattualmente pattuito, la somma di € 80,00 con la dicitura “Annullamento sconto per cessazione anticipata”;
- che la sig.ra XXX ha acconsentito alla registrazione della telefonata con la quale ha aderito al contratto Internet Senza Limiti fornendo il codice di migrazione e venendo edotta della clausola contrattuale in forza della quale in caso di recesso entro 24 mesi Telecom avrebbe addebitato l'annullamento dello sconto per cessazione anticipata;

- che tale clausola veniva espressamente accettata;
- che la ricorrente ritiene erroneamente, riferendosi alla legge 40/2007, che l'importo di € 80,00 debba essere qualificato come spese non giustificate da costi dell'operatore;
- che l'utente, viceversa, non ha subito alcun costo considerato che è stata richiesta la restituzione di una somma accreditata anticipatamente da Telecom in forza di quanto pattuito tra le parti nell'ipotesi in cui il recesso avvenisse prima dei 24 mesi.

Sulla base di tale rappresentazione, l'operatore chiede che vengano respinte le richieste di parte ricorrente in quanto infondate.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

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

B) Nel merito

L'utente ha lamentato l'addebito da parte di Telecom, nella fattura relativa al 6° bimestre 2012, emessa in data 5/10/2012, della somma di € 80,00 più IVA a titolo di "Annullamento sconto per cessazione anticipata".

A tale proposito Telecom ha contestato che tale somma è stata in realtà imputata come restituzione di una somma accreditata anticipatamente dall'operatore a seguito di quanto pattuito tra le parti nel caso in cui il recesso fosse avvenuto prima di 24 mesi.

Dall'istruttoria della pratica è emerso che il servizio è stato attivato il 15/12/2011 e, essendo cessato a seguito di portabilità verso altro gestore il 3/10/2012, è durato meno di 24 mesi. Inoltre, la somma oggetto di contestazione risulta effettivamente accreditata, a titolo di sconto, sul conto Telecom 2°/12 portato dalla fattura n. RA00872740 del 6/2/2012.

Il contratto Telecom relativo all'abbonamento Internet Senza Limiti, a cui la sig.ra XXX ha aderito con verbal ordering (il cui file audio è stato prodotto), prevede uno sconto pari al costo di riattivazione della linea telefonica di base a condizione che non vi sia un recesso prima di 24 mesi dall'attivazione del servizio.

Tali condizioni sono riportate anche nella lettera Telecom datata 19/11/2011 con cui l'operatore informava la cliente dell'imminente attivazione del servizio ed inviava la documentazione relativa al contratto.

L'utente nulla ha replicato in proposito alle produzioni avversarie, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso da questo Corecom con propria nota di avvio del procedimento del 3/6/2013. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'art. 115, c. 1, c.p.c., come modificato dalla Legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non

specificamente contestati dalla parte costituita”. Pertanto, occorre ritenere accertata la conoscenza e l'accettazione da parte dell'utente dei contenuti del contratto in questione, compresa la pattuizione relativa alla subordinazione dello sconto a un vincolo di durata contrattuale.

Fatta questa premessa, sulla specifica contestazione della sig.ra XXX in ordine alla qualificazione e alla legittimità dell'addebito contestato, va rilevato che il Consiglio di Stato, con Sentenza Sez. IV, n. 01442/2010 del 11/3/2010, 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 (convertito in l. n. 40/2007), 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. Il Consiglio di Stato ha ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il “prezzo” che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Una diversa interpretazione travolgerebbe l'equilibrio sinallagmatico su cui si basa l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti. Il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell'utente.

Pertanto, alla luce di tali risultanze, non si ritiene accoglibile l'istanza formulata dalla sig.ra XXX XXX con riferimento alla somma richiesta da Telecom a titolo di “annullamento sconto per cessazione anticipata” di cui al conto Telecom 6°/12.

C) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Inoltre, secondo quanto previsto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

- il **rigetto** della domanda formulata dalla sig.ra XXX XXX, domiciliata ai fini del presente procedimento presso XXX XXX, nei confronti di Telecom Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX XXX.

- la **compensazione integrale** delle spese.

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

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/MG