

DELIBERA 238/2023/CRL/UD del 10/05/2023
A. Exxx Sxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/110993/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del **10/05/2023**;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di A. Exxx Sxxx del 12/04/2019 acquisita con protocollo n. 0164623 del 12/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare del numero fisso 06xxxxxxxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 12.04.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, dolendosi per l'applicazione dei costi di recesso anticipato / disattivazione dal rapporto contrattuale con l'operatore Tiscali. In base a tali premesse, con l'unica istanza articolata nel formulario GU14, l'istante ha chiesto un indennizzo di € 50,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tiscali, con memoria del 10.05.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando in particolare: a) che il canone per il Servizio sia stato fatturato fino alla data di cessazione. Infatti, l'ultima fattura, emessa in data 2 settembre 2018, si riferisce al contributo di disattivazione, previsto dalle condizioni generali del contratto accettate dal Cliente, al Contributo di Attivazione, previsto in caso di recesso entro i primi 48 mesi, ed alla compensazione dei canoni fatturati anticipatamente per il periodo 8/07 – 31/08/2018. b) che, per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, in sede di gestione della procedura di conciliazione semplificata, Tiscali abbia proposto al Cliente lo storno integrale del contributo di attivazione, ricevendo un netto rifiuto da parte dello stesso, che insisteva nel richiedere un indennizzo. c) che ciò ha evidentemente causato un aggravio di spese ed oneri a codesto spett.le Co.Re.Com ed alla Scrivente, rendendo doveroso richiedere che eventuali spese di procedura siano compensate. In base a tali argomentazioni, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'unica richiesta formulata dall'istante – in termini invero oltremodo generici – non possa trovare accoglimento. Secondo quanto disposto dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, come convertito dalla legge n. 40/2007, e dall'articolo 6, comma 3, linee guida Agcom del 28 giugno 2007, a pena di nullità di clausole difformi, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, avendo l'onere di provarne ragione ed entità in caso di contestazione della fattura. Del pari, è possibile fare riferimento alla delibera Agcom n. 487/18/CONS, la quale chiarisce nei punti 34 e ss. che “Le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al

momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale." E ancora che: "In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato". Così ricostruite le coordinate normative generali sul tema, deve evidenziarsi che, nel caso di specie, l'operatore ha provato, allegando le condizioni generali di contratto, che i costi del recesso anticipato e il contributo di attivazione fossero stati pubblicizzati in anticipo. Deve, inoltre, considerarsi che, in caso di applicazioni di costi di recesso ingiustificati, è prevista la possibilità di ottenere lo stralcio e/o il rimborso delle suddette somme (cfr. art. 20, co. 4, delibera n. 203/18/CONS), ma non già quella di applicare un indennizzo che non risulta contemplato fra quelli inclusi nella delibera di riferimento n. 347/18/CONS. Alla luce di quanto sopra, la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. A. Exxx Sxxxx nei confronti di Tiscali Italia Spa. Spese di procedura compensate.
- 2.** 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.
- 3.** 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to