

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 60 del 11 ottobre 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 11 ottobre 2018,

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”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 27 aprile 2018 (prot. n. 7332/18), con la quale il Sig. Raffaele Terracciano, residente in via Tilli, 80 – 06127 Perugia, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto cod. cliente n.XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 25 settembre 2017 veniva addebitato su carta di credito l'importo di 632,99 euro a favore di Telecom;

b) in riscontro alla contestazione di tale addebito, Telecom comunicava che, a seguito del passaggio ad altro operatore, aveva addebitato in un'unica soluzione le restanti rate dell'acquisto di un terminale; ciò avveniva senza alcun preavviso.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

I) la restituzione dell'importo addebitato;

II) il ripristino della rateizzazione;

iii) la corresponsione della somma di euro 200.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

a) il 19 giugno 2017 l'istante sottoscriveva contratto con Telecom per l'acquisto rateale di un terminale, con l'impegno di rimanere con Tim per 30 mesi e con a previsione di un corrispettivo

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

in caso di recesso anticipato;

b) il cliente è effettivamente passato ad altro operatore telefonico;

c) l'acquisto del terminale era associato alla linea XXX, all'epoca dei fatti servita da Tim;

d) il contratto prevedeva che, in caso di variazione / disattivazione dell'offerta associata, sarebbero stati addebitati i costi legati al recesso e le rate residue del dispositivo acquistato;

e) la vendita rateale di apparati è concessa solo ai clienti Tim, ed è per questo che tale acquisto è stato associato alla numerazione che allora faceva capo all'istante ed era attestata su rete Telecom.

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata inammissibile la richiesta di ripristino della rateizzazione in quanto l'Agcom, e per essa il Corecom, può condannare l'operatore solamente allo storno/rimborso di somme ritenute non dovute o al pagamento di indennizzi, ferma restando la possibilità dell'istante di rivolgersi all'autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno (articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento).

Passando al merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per i seguenti motivi.

L'istante stesso deposita agli atti copia della proposta di attivazione dell'Offerta sottoscritta in data 19 giugno 2017. Da tale documento risulta che il medesimo ha espressamente accettato le condizioni generali di contratto e le caratteristiche dell'offerta, apponendo la propria sottoscrizione al documento che così recita: "Il sottoscritto, firmando in calce alla presente Proposta di attivazione, dichiara di aver preso completa visione e di accettare le relative Condizioni Generali che, unitamente alle Caratteristiche dell'Offerta, formano parte integrante e sostanziale della presente proposta di attivazione, nonché di averne ritirata copia".

Dalla medesima proposta di attivazione emerge poi che l'acquisto del terminale era abbinato al numero telefonico intestato all'istante, specificamente indicato come "numero telefonico associato all'offerta".

Tanto premesso, il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX/2018 del XXX, chiedeva all'operatore di produrre copia della documentazione contrattuale relativa all'offerta per l'acquisto del terminale Iphone 7. La richiesta veniva riscontrata con nota prot. n. XXX/2018 del XXX. Dalla documentazione così acquisita, sono emersi, tra gli altri, due aspetti. Sotto un primo profilo, si evidenzia che l'acquisto del terminale era strettamente connesso allo stato di "cliente TIM", requisito imprescindibile. Tale assunto si fonda su quanto riportato nel documento "caratteristiche dell'Offerta", ove si legge che la stessa è riservata ai clienti TIM prepagati, oltre che sull'*incipit* dell'articolo 1, punto 1.1 delle Condizioni generali dell'offerta ("L'offerta è riservata

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

unicamente ai Clienti TIM...) e dell'articolo 3 delle Condizioni medesime ("L'effettiva attivazione dell'Offerta, salvo giustificato motivo, avverrà a condizione che la TIM Card cui è associata l'Offerta sia attiva").

Sotto altro profilo, l'articolo 4.5 delle citate Condizioni generale stabilisce chiaramente quanto segue: "Questo contratto si scioglie automaticamente se ha termine, durante la sua vigenza, per scelta o per responsabilità del Cliente, il servizio ricaricabile TIM di cui al precedente paragrafo 1.1 lettera a) cui è associata questa Offerta ovvero se, per scelta o per responsabilità del Cliente, viene disattivata l'opzione dati propedeutica all'attivazione di TIM NEXT, o in caso di inadempimento anche ad uno solo degli obblighi disciplinati nelle allegate "Condizioni generali di contratto del servizio TIM NEXT". In tal caso il Cliente dovrà corrispondere a Telecom Italia in un'unica soluzione le rate residue dell'acquisto del Prodotto di cui al precedente paragrafo 4.1, lettera b) e gli importi residui riferiti al servizio TIM NEXT,..."

L'addebito, pertanto, delle residue rate del terminale in unica soluzione è stata corretta e, pertanto, la domanda non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal XXX, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)