

DELIBERA DL/87/16/CRL/UD del 13 settembre 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FRATINI M./ TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/304/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 13 settembre 2016;

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”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente M. Fratini presentata in data 7.04.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato – nei confronti di Telecom Italia xxx di seguito per brevità “Telecom”- l’illegittimità dei costi di disattivazione addebitati.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi , l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. Di avere ricevuto, a seguito di migrazione ad altro operatore, l’ultima fattura di Telecom n. RN02345772 del 13.01.2015, nella quale venivano illegittimamente applicati i costi di disattivazione pari ad €28.84 oltre Iva al 22%;

b. A seguito del mancato pagamento di tale fattura, il credito veniva gestito da una società di recupero crediti, che comunicava le richieste di pagamento all’utente;

c. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 4.01.2015, si concludeva con esito negativo, attesa la mancata formulazione di proposte conciliative da parte dell'operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto all'operatore Telecom:

- i. Lo storno dei costi di disattivazione;
- ii. La somma di 1000,00 per il disagio ricevuto;
- iii. il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom, nella propria memoria difensiva, in via preliminare ha eccepito l'inammissibilità della domanda di € 1.000,00 per il disagio ricevuto, in quanto di chiara natura risarcitoria e pertanto esclusa dalla regolamentazione di settore, in particolare dall'art.19, comma 4 del Regolamento ex Del.173/07/CONS e s.m.

Nel merito, ha richiesto il rigetto della domanda avanzata dall'istante, in quanto i costi di disattivazione fatturati in data 5.12.2014 per Euro 28.84 oltre IVA, erano legittimi e conformi a quanto previsto dalla Legge n.40/2007 ed alle relative Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori dell'Autorità (punto 8.15), avendo Telecom provveduto a rendere l'utente edotto dei suddetti costi nelle Condizioni Generali di Abbonamento al Servizio Telefonico di Base (art.3 e art.20).

La pertinenza e giustificazione di tali costi rispetto al recesso è stata sottoposta all'approvazione dell'Autorità, nell'ambito delle attività di vigilanza sull'applicazione del dettato normativo, sin dal 2007 e regolarmente pubblicati sul sito istituzionale.

Inoltre, tale costo è stato ridotto nell'importo ed esteso nell'applicazione, per effetto di modifiche contrattuali introdotte da Telecom a partire dal 1.4.2013; anche tali modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali sono state effettuate nel rispetto dell'art.70, comma 4 del D.Lgs. 259/2003, dandone tempestiva comunicazione all'utente mediante allegazione alla fattura RN00071625 del 9.1.2013, oltre che con campagna informativa via web e a mezzo stampa.

L'utente pertanto, messo in condizione di non accettare le modifiche introdotte recedendo senza oneri dal contratto, non ha mai esercitato tale facoltà.

Della riduzione ed unificazione del costo di disattivazione su utenza fissa di aprile 2013, è stata parimenti messa al corrente l'Agcom nell'ambito del procedimento istruttorio di verifica per l'attuazione dell'art.1 comma 3, della legge n.40/2007.

Ribadiva pertanto la legittimità del proprio operato e chiedeva il rigetto della domanda.

3. La replica dell'utente.

L'utente ribadiva l'illegittimità dei costi in quanto secondo le citate Linee Guida Acom gli stessi devono essere *"dimostrati, pertinenti e correlati alla procedura di disattivazione o di trasferimento"*. Nel caso di specie le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidevano con le attività tecniche in fase di attivazione con il nuovo operatore e di queste non è stata fornita alcuna prova.

4. Motivazione della decisione

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

Non è ammissibile tuttavia la domanda di ristoro del disagio per Euro 1000,00 poiché di natura risarcitoria, indagine preclusa alla cognizione del Corecom in quanto di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria art.19.4.5 del Regolamento); né può essere intesa come domanda al pagamento di un indennizzo, posto che nessuna fattispecie indennizzatoria tipica lo prevede ed essendo il disagio connesso ad una presunta, illegittima fatturazione, esso è pacificamente ristorato dalla eventuale disposizione di storno/rimborso delle somme de quibus.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante deve essere rigettata, come di seguito precisato.

L'utente chiede il rimborso dell'importo di Euro 35,18 IVA inclusa, addebitato dall'operatore quale "costo di disattivazione della linea" a seguito di migrazione ad altro operatore, secondo l'utente non dovuto in forza di quanto previsto dal cd. Decreto Bersani e dalle Delibere AGCOM.

La domanda dell'utente non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Al riguardo si premette che la legittimità dell'addebito di costi di disattivazione è stabilita dall'art. 1, comma 3 della Legge 40/2007 (conversione del Decreto Bersani) secondo cui "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e *senza spese non giustificate da costi dell'operatore* e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. (...)".

I costi richiesti all'utente per la cessazione del rapporto contrattuale devono quindi essere pertinenti al recesso, come espresso anche nelle Linee Guida del 28 giugno 2007, emanate sulla base dei poteri di vigilanza attribuiti dal comma 4 dell'art. 1 della legge sopra richiamata, dalla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.

I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica all'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera n.96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata alla "Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta". Consultando le pagine web indicate, gli utenti possono quindi individuare, in relazione ai diversi servizi offerti, i costi previsti per la disattivazione del servizio.

Resta fermo che una volta approvati dall'Autorità, detti costi debbano essere previsti dalle condizioni contrattuali ed adeguatamente pubblicizzati, in base ai criteri dettati dalla delibera n.96/07/CONS, sui siti web di ciascun operatore.

In generale pertanto, a fronte della contestazione mossa, spetta al gestore fornire prova della correttezza e della legittimità dell'importo fatturato a titolo di contributo di disattivazione rispetto ad una eventuale previsione contrattuale sottoscritta dall'utente.

Al riguardo non è noto l'anno di stipula del contratto in essere con l'utente, ma è sufficiente a dimostrare la presenza e l'importo di detti costi, il deposito da parte dell'operatore delle

Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico di base (*Aggiornamento al 14 giugno 2014*), così come modificate a decorrere dal 1 aprile 2013 .

Telecom ha provato inoltre di aver comunicato tale modifica nei tempi e nei modi previsti dall'art.70.4 del D.Lgs n.259/2003 mediante produzione della fattura n. RN00071625 del 09/01/2013, alla quale risulta allegata la comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, con facoltà per l'utente di recedere gratuitamente in caso di non accettazione della stessa.

Non risulta che l'utente abbia esercitato alcun recesso nei tempi previsti, se non circa due anni dopo per passaggio ad altro gestore.

Né, in replica, l'utente ha contestato la mancata ricezione della fattura e dell'annessa comunicazione informativa. I costi contestati sono pertanto dovuti e la domanda è respinta .

Sussistono giusti motivi per compensare le spese del procedimento.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta, nei termini esposti in motivazione, l'istanza presentata dal sig. M. Fratini nei confronti di Telecom Italia xxx
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
3. Il presente atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 13 settembre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto