

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. XXX del 13 settembre 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia 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

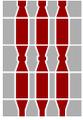
\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



## Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XXX

(GU14 N XXX/2018)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 13 settembre 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”*;

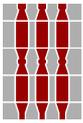
**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**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);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 6 marzo 2018 (prot. n. 4170/17) con cui lo XXX, XXX, XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia XXX;

**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;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

### **CONSIDERATO quanto segue:**

#### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alle numerazioni XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX e XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) riceveva una comunicazione da parte dell'operatore di modifica delle condizioni contrattuali nella quale veniva data la possibilità di recedere dal contratto senza spese; migrava pertanto verso altro operatore dandone comunicazione a Telecom a mezzo pec;

b) riceveva fatture con importi relativi a penali per recesso anticipato, seguivano reclami a cui non veniva data risposta.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) copia dei contratti sottoscritti;

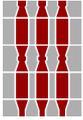
II) indennizzo per mancata risposta al reclamo;

III) storno dei costi relativi alle penali per recesso anticipato;

IV) indennizzo per scorrettezza contrattuale.

#### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

- a) la variazione contrattuale riguardava solo le linee fisse, pertanto andranno stornati i costi di recesso concernenti solo queste linee;
- b) le linee mobili sono state migrate prima dei 24 mesi contrattualmente previsti, pertanto i costi di recesso sono stati correttamente addebitati.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n.XXX/2018, chiedeva alle parti di produrre la comunicazione relativa alla modifica delle condizioni contrattuali, cui è conseguito il recesso dell'istante. La richiesta è stata evasa dall'istante con nota prot. n.XXX /2018. .

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di cui al punto I) in quanto la stessa esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi.

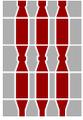
Non può essere trattata nemmeno la richiesta di cui al punto IV) in quanto non riconducibile ad alcuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi.

Ciò premesso e passando al merito, la richiesta di storno dei costi relativi al recesso anticipato può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito specificati.

La documentazione versata in atti, in esito alla richiesta di integrazione istruttoria nota prot. n. XXX/18 del 29 maggio 2018, evidenzia che la comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali riguardava unicamente il servizio su numerazioni fisse, oggetto di diverso contratto e differente fatturazione rispetto alle numerazioni mobili. Pertanto, solamente con riguardo a queste ultime, vanno stornati/rimborsati i costi addebitati a titolo di cessazione anticipata del contratto ed i costi di disattivazione.

Per quanto riguarda invece le numerazioni mobili, essendo le stesse oggetto di diverso contratto e di tariffazione autonoma, i costi addebitati a titolo di corrispettivi di recesso anticipato sono legittimi, non essendo presente in atti alcuna comunicazione riguardante la facoltà di recedere senza costi dal contratto, analoga a quella relativa al servizio fornito su "fisso", né essendo stata fornita la prova della ricorrenza di altre circostanze legittimanti un recesso in esenzione costi.

L'indennizzo per mancata risposta al reclamo di cui al punto II) non risulta dovuto, in quanto, alla data di proposizione del reclamo, il contratto in essere con l'operatore era già stato formalmente risolto, con conseguente venir meno dell'obbligo contrattuale del riscontro in capo



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

all'operatore.

Infine, in considerazione del parziale accoglimento delle richieste dell'istante, e della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza di discussione, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento.

Udita la relazione,

### DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dallo XXX, XXX XXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore telecom Italia spa in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare** quanto addebitato a titolo di costi di cessazione anticipata e costi di disattivazione relativamente alle linee fisse XXX e XXX.

**B) il rigetto** della altre domande.

Spese di procedura compensate.

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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)