



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 102 del 15 novembre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	---

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 XXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 15 novembre 2017,

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 sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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”*;

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*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 30 agosto 2017 (prot. n. XXX/17) con cui XXXXX, 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 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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo privato XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) a novembre 2016 recedeva telefonicamente dal contratto, che veniva interrotto il 14/12/2016;
b) dopo il recesso arrivavano due fatture: la XXXXXX di euro 37,44 che contiene importi riferiti a dicembre e gennaio, nonché la XXXXX di euro 118,55 contenente i costi di disattivazione e l'annullamento dello sconto per cessazione anticipata, entrambi non dovuti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) chiusura del numero XXXXX;

II) storno delle fatture XXXXX e XXXXXXXX e ritiro della pratica di recupero crediti.

2. La posizione dell'operatore

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

a) Telecom ha addebitato i canoni del profilo “tutto voce” e dell'offerta “Chi è” solamente fino al 14/12/2016, poiché il conto di dicembre era già stato emesso al momento della cessazione del contratto e i canoni ivi addebitati sono stati stornati nella fattura di chiusura successiva;

b) i costi di disattivazione sono dovuti in quanto contrattualmente previsti nello specifico all'art.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

7 delle Condizioni Generali di contratto allegata alla Welcome letter del 18/02/2015; in particolare, l'annullamento sconto è previsto dal contratto e ribadito in tutte le fatture inviate. Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le domande di parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

La domanda di annullamento della fattura XXXXXX non può essere accolta in quanto i costi successivi alla data di cessazione del 14/12/2016 risultano stornati nella fattura successiva. In particolare, nella fattura XXXXX risultano rimborsati il costo del canone "Tutto voce" e il costo dell'offerta "Chi è", fatturati dal 14/12/2016 al 31/12/2016, rispettivamente per euro 16,84 e per euro 4,54, oltre all'anticipo conversazioni per euro 8.

La domanda di annullamento della fattura XXXXX non può essere accolta per i motivi che seguono.

Nella fattura in esame, oltre ai rimborsi sopra evidenziati, risultano addebitati i costi di disattivazione e l'annullamento dello sconto applicato.

La richiesta di storno dei costi di disattivazione non può trovare accoglimento atteso che, nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile nel sito www.agcom.it, nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la società Telecom Italia S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, comunicati all'Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento dell'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Ciò premesso, la richiesta dell'istante di storno dell'importo contestato di euro 35,18 iva inclusa a titolo di "costo di disattivazione linea" non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del conto in contestazione si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi (conforme Agcom, del. n. 74/17/CIR).

Inoltre, circa la materia di costi per recesso anticipato, la disciplina generale di cui al c.d. Decreto Bersani, e quindi la regola del recesso senza spese "non giustificate da costi dell'operatore" (art. 1, comma 3), si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti "a prezzo pieno", ma non ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto: in tal caso, fermo il diritto del cliente di recedere in qualunque momento dal contratto, si ritiene legittimo un "vincolo economico" nel caso di recesso antecedente il decorso del pattuito periodo minimo, a garanzia del mantenimento dell'equilibrio contrattuale tra le parti. In questo senso, si è espresso il Consiglio di Stato il quale ha sostenuto che "il contratto (...) ha una sua intrinseca e sostanziale



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

natura sinallagmatica, nel senso 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" (Cons. St., sent. 1442/2010, che conferma la sent. Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009; in senso conforme, del. Agcom n. 63/12/CIR, n. 54/15/CIR; nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, dell. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).

Tanto premesso, risulta che l'istante ha concluso un contratto con Telecom nel febbraio 2015, accettando espressamente le condizioni generali di contratto e ha dato disdetta prima dei 24 mesi contrattualmente previsti, con la conseguenza che risulta legittimo l'annullamento dello sconto come previsto in fattura. Non risultano poi altri addebiti contestati.

Da quanto agli atti, la numerazione 0744/981171 risulta disattivata, pertanto è cessata la materia del contendere circa la domanda di cui al punto I).

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dell'istanza presentata da XXXXXXXX, contro l'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)