

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Bacci Formaggi XXX
/Telecom Italia XXX**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Componente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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"*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il *"Codice del consumo"* e successive modifiche e integrazioni;

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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori"*;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS *"Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

VISTA l'istanza n. 32 del giorno 17 gennaio 2017 con cui la società Bacci Formaggi XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia XXX (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il *"Regolamento"*);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La società istante, titolare di un contratto *business* per la telefonia mobile con la società Telecom Italia, ha lamentato il malfunzionamento del servizio dovuto alla scarsa copertura di rete.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver più volte lamentato al servizio clienti dell'operatore *"difficoltà ad utilizzare il traffico dati a causa della lentezza di navigazione"*;
- di aver inviato, in data 23 marzo 2016, all'operatore un reclamo con il quale, nel lamentare la lentezza della navigazione, comunicava di vedersi costretto a cambiare gestore; nella medesima missiva chiedeva la cessazione del contratto in essere, diffidando il gestore dall'addebitare penali per recesso anticipato.

In data 10 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *"lo storno della posizione debitoria pari ad € 1.655,90"*;
- ii) *"l'indennizzo pari ad € 900,00"*;
- iii) un *"contributo spese pari ad € 200,00"*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, in data 16 febbraio 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha dedotto *"che le avverse deduzioni e richieste sono infondate"*.

L'operatore ha precisato che:

- *"l'istante è titolare di diversi contratti (contratto n. 888011179464 e contratto n. 888010262037). Al primo sono riconducibili 5 linee su cui sono state attivate con contratto Tim Tutto Business 2.0 offerte commerciali ("Tutto Medium new e Tutto Small new"), nonché due apparati; il secondo riferito ad una linea mobile"*;
- con lettera del 22 marzo 2016 ha comunicato la propria intenzione di recedere dal contratto richiedendo la MNP ad altro gestore;
- *"dal momento della comunicazione di voler recedere dal contratto, l'istante non salda più le fatture dal conto 2 / 2016 al 4/ 2016 relativamente al contratto 888011179464 e conto 3/2016 e 4/2016 relativamente al contratto 888010262037"*.
- ha emesso *"fatture di cessazione per dare seguito alle richieste dell'istante, i cui addebiti devono essere ritenuti regolari e legittimi. In particolare, nella relativa al bimestre 4° 2016 sono state addebitate le rate mancati al pagamento e saldo dell'apparato Samsung note 4 (cfr. doc. 1); nella fattura relativa al 3° bimestre 2016 (fattura n. 7X01691516) (cfr. doc 2 sono stati addebitati tra gli altri i costi per la cessazione anticipata delle offerte sottoscritte per ciascuna delle linee intestate all'istante (83,33 x 5 = 416, 65 (iva esclusa)) nonché quelli relativi alla cessazione del servizio pack. Si tratta, invero, di*

offerte promozionali che hanno consentito all'istante, che ha accettato le relative condizioni di beneficiare degli sconti, subordinati alla condizione che il recesso dal contratto non avvenisse prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio. Poiché le offerte come anticipato, vincolano il Cliente che avesse esercitato il recesso all'interno dei primi 24 mesi di abbonamento a corrispondere l'importo dello sconto già fruito, avendo l'istante disdetto anticipatamente il relativo contratto, correttamente Telecom ha provenuto ad addebitare nelle fatture di cessazione, la somma dovuta a titolo di rimborso della promozione. In particolare, nei Profili commerciali delle offerte sottoscritte è espressamente previsto che "il recesso dall'offerta prima della scadenza della durata minima di 24 mesi comporterà, diversamente da quanto stabilito per le offerte base, il pagamento di un importo di 83,33 € (iva esclusa) a titolo di rimborso della promozione applicata".

L'operatore ha inoltre precisato che la richiesta dell'istante che è *"infondata la domanda di annullamento dell'importo accreditato per presunta violazione del D.L. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito, con modificazioni, con Legge n.40/2007), in quanto, come espressamente riconosciuto dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442 / 2010), è legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta promozionale cui ha liberamente aderito. Infatti, le clausole contrattuali che si limitano a subordinare il diritto di fruire dello sconto al mancato esercizio del diritto di recesso entro un certo termine non integrano alcuna violazione del divieto espresso nel D.L. 7/2007, né presentano alcun profilo di abusività se, come nel caso di specie, sono chiaramente indicate nella documentazione contrattuale in coerenza alla normativa di settore (art. 70 comma 1 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e accettate dall'utente come sopra esposto"*.

Infine ha dedotto che *"non può, altresì, essere accolta la richiesta di indennizzo per gli asseriti disservizi del servizio fonia e dati non avendo l'istante presentato alcuno specifico reclamo in tal senso e, soprattutto, perché, non avendo messo TIM nelle condizioni di poter eventualmente provvedere ad affrontare il problema tecnico incontrato, non è possibile addebitare alla Scrivente alcun specifico inadempimento in tal senso"*.

3. La replica della parte istante.

In data 28 febbraio 2017, la società istante ha fatto pervenire una replica, che tuttavia risulta irricevibile poiché inviata oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare:

- in riferimento alla domanda *sub ii)* non è ammissibile la pretesa di *"indennizzo pari ad € 900,00"* in quanto è riferibile ad una richiesta di risarcimento dei danni che in quanto tale è argomento estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, atteso che l'oggetto della pronuncia del presente provvedimento è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel merito:

Sulla richiesta di storno dell'intera posizione debitoria pari ad euro 1.655,90.

La società istante ha avanzato la richiesta di storno dell'intera posizione debitoria pari ad euro 1.655,90, laddove l'operatore ne deduce la legittimità.

La doglianza non è fondata e non è meritevole di tutela.

La parte istante ha avanzato la richiesta di storno senza né allegare, né indicare le fatture oggetto di contestazione, né tantomeno ha evidenziato gli importi asseritamente non dovuti. L'istante non ha fornito alcuna prova a giustificazione di quanto richiesto. Sul punto l'Autorità Garante per le Comunicazioni ha stabilito in materia di onere della prova che *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”* (ex plurimis Delibera Agcom n. 70/12/CIR e n. 91/15/CIR e Determinazione Corecom Toscana n. 3/17).

Al riguardo, si richiama, inoltre, l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione (ex plurimis Delibera Agcom n. 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Ad abundantiam, in relazione ai lamentati malfunzionamenti sulle utenze mobili giova comunque richiamare che trattasi di servizio di somministrazione di telefonia mobile che, per sua stessa natura, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi dell'operatore, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, della residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa, ma mai una certa e totale copertura (Cfr ex multis Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 19 settembre 2017;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto dell'istanza avanzata in data 17 gennaio 2017 dalla società istante Bacci Formaggi XXX nei confronti dell'operatore Telecom Italia XXX.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Enzo Brogi