

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXX XXXXXXXX**
/Telecom Italia XXX

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

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

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- 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;
- 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;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- 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";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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);
- l'istanza n. 244 del 16 giugno 2014 con cui la Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX 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 n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 20 giugno 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 26 agosto 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 25 settembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante rappresenta di aver aderito, in data non meglio specificata, ad un'offerta commerciale di Telecom Italia che prevedeva l'attivazione del servizio ADSL a "tariffa fissa". In data 20 marzo 2013 veniva quindi attivato il servizio con profilo tariffario "Telecom Zero" con opzione "Internet senza Limiti", ed in data 18 aprile 2013 l'opzione "Superinternet".

Ricevute le prime fatture, la Sig.ra XXXXXXXX, riscontrati addebiti di importi progressivamente crescenti nel loro ammontare e diversi da quanto prospettato in sede di adesione contrattuale, provvedeva a segnalare al *Call Center* dedicato tale problematica che, tuttavia, non veniva chiarita.

Stante il perdurare della fatturazione, a suo dire, non conforme, l'istante si determinava a chiedere il passaggio ad altro operatore, che si realizzava in data 18 dicembre 2013.

L'istante riceveva, quindi, la fattura relativa al 1° bimestre 2014 n. RL00065799 del 10 gennaio 2014 di euro 191,82 contenente, tra l'altro, "una penale (unilaterale) con clausole abusive e/o vessatorie", che rimaneva impagata per intero.

In data 27 maggio 2014, l'istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom della Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

- 1) l'annullamento della fattura relativa al 1° bimestre 2014 dell'importo di euro 191,82;
- 2) un "ristoro" di euro 300,00 "per il tempo perso e la linea inattiva".

In data 18 luglio 2014, nel rispetto dei termini procedurali, la società Telecom Italia ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha rigettato ogni addebito ed ha, in particolare, sostenuto:

- che non risultano segnalazioni in merito a disservizi sulla linea telefonica in questione o al servizio ADSL;
- di avere emesso la fattura relativa al 1° bimestre 2014 dell'importo di euro 191,82 a chiusura del rapporto contrattuale, attesa la migrazione dell'utenza de qua ad altro gestore e che detta fattura comprende il "costo di disattivazione della linea e del servizio" e lo storno dello "sconto

contributo attivazione linea telefonica” già fruito dall’istante a causa della cessazione anticipata del contratto rispetto ai 24 mesi inizialmente pattuiti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare, si rileva che la richiesta - di cui al punto 2) della domanda - relativa alla corresponsione del “ristoro” di euro 300,00 “per il tempo perso e la linea inattiva”, sembra riconducibile ad una richiesta di risarcimento del danno, materia questa però riservata alla competenza esclusiva dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria. Si rammenta, infatti, che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ciò premesso, la domanda di risarcimento del danno eventualmente contenuta in istanza risulterebbe inammissibile in questa sede. Esclusa pertanto ogni pronuncia risarcitoria, la domanda de qua dovrà essere in questa sede correttamente interpretata, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti accertati.

Nel merito:

Sulla “difformità” tra le condizioni economiche prospettate in sede di adesione contrattuale e quelle applicate in fattura.

L’istante lamenta che l’operatore Telecom Italia avrebbe fatturato corrispettivi diversi e più onerosi di quelli prospettati dal promotore commerciale in sede di adesione contrattuale.

Dagli atti del procedimento emerge che l’operatore Telecom Italia ha attivato, in data 20 marzo 2013, i servizi di fonia e connessione internet con profilo tariffario “Telecom Zero” con l’opzione “Internet senza Limiti” e successivamente, in data 18 aprile 2013, ha attivato l’opzione “Superinternet”, inviando le relative Welcome Letter all’istante, e che la relativa fatturazione è corrispondente alle condizioni economiche e generali di contratto inviate all’istante medesima.

L’istante, viceversa, non ha prodotto alcun documento contrattuale idoneo a supportare il proprio assunto relativo alle diverse condizioni economiche prospettate in sede di adesione rispetto a quelle applicate in fattura: pertanto, non essendosi riscontrato inadempimento da parte dell’operatore, alcun indennizzo deve essere riconosciuto e le somme addebitate con l’intero ciclo di fatturazione, oltre che quelle addebitate nella fattura relativa al 1° bimestre 2014, appaiono integralmente legittime e dovute.

Sul punto della fatturazione, si precisa che risultano legittimamente addebitati dall’operatore, oltre ai costi per i servizi forniti, anche gli importi a titolo di annullamento degli sconti promozionali e i costi di disattivazione della linea e del servizio - entrambi determinati dal recesso anticipato richiesto dall’istante con passaggio ad altro operatore, avvenuto in data 18 dicembre 2013 - per i seguenti motivi:

- quanto agli importi addebitati a titolo di annullamento degli sconti promozionali, sulla base delle Condizioni Generali di Contratto, in caso di recesso dall’offerta prima della scadenza di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio - avvenuta, nel caso di specie, per le opzioni “Internet senza Limiti” e “Superinternet”, rispettivamente il 20 marzo e 18 aprile 2013 - il cliente è tenuto a corrispondere l’importo dello sconto già fruito. In tale ambito va richiamato che il Consiglio di Stato, con sentenza Sez. IV, n. 1442 dell’11 marzo 2010, ha reputato legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l’offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine, espressamente accettato dall’utente;

- quanto ai costi di disattivazione riportati nella fattura di chiusura, relativa al 1° bimestre 2014, il c.d. Decreto Bersani, di cui alla legge n. 40/2007, riconosce agli utenti la facoltà di recedere dai contratti o di trasferire la propria utenza presso altri operatori senza vincoli temporali o ritardi non giustificati da esigenze tecniche e senza spese non giustificate da costi dell'operatore medesimo. La norma pone in particolare un divieto di addebitare agli utenti costi di disattivazione non giustificati da spese realmente sostenute dagli operatori medesimi. Nel caso di specie, tuttavia, l'importo di euro 35,18 addebitato per il costo della disattivazione corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella tabella riepilogativa che si trova pubblicata nel sito di Telecom Italia, peraltro consultabile anche mediante il sito dell'Agcom al link: <http://www.agcom.it/telefonia-fissa>, in cui la società telefonica ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom stessa nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Sull'interruzione dei servizi.

In merito a presunti disservizi per "inattività della linea", peraltro solo lapidariamente accennati sub punto 2) della domanda, si rileva che non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo al gestore da parte dell'utente.

Poiché non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore (infatti in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza dell'eventuale guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione, cfr. in tal senso, ex pluris, la Delibera Agcom n. 69/11/CIR), la relativa domanda è da rigettarsi.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, 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 20 aprile 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

il rigetto dell'istanza avanzata in data 16 giugno 2014 dalla Sig.ra XXXXXXXX XXXXXXXX nei confronti di 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.

DELIBERAZIONE
n. 68 del 20 aprile 2015

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
Sandro Vannini