



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 4 del 23 gennaio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX 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: Rosalba Iannucci



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 23 gennaio 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 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 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 7 luglio 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui XXXXX, residente in XXXXXXX, ha chiesto l’intervento del Comitato regionale per le comunicazioni



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 "affari" XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 22 gennaio 2013 sottoscriveva un contratto con Telecom con piano tariffario "Linea Valore + ISDN con internet 7 mega";

b) il servizio veniva attivato il 7 marzo 2013 e, per tutto il rapporto contrattuale, Telecom fatturava il servizio Linea Valore + ISDN al costo di euro 110,00 più Iva senza che vi sia stata mai alcuna modifica contrattuale;

c) a seguito di richiesta di passaggio ad altro operatore, Telecom emetteva la fattura 8M0071604 in cui venivano conteggiati euro 100,00 più Iva per cessazione anticipata della linea ed euro 28,84 più Iva come costi di disattivazione; nella fattura veniva poi conteggiato anche il rimborso anticipo conversazioni che, quindi, non veniva restituito al cliente;

d) la fattura veniva immediatamente contestata e non perveniva nessuna risposta al reclamo;

e) venivano emesse fatture con cui si chiedeva il pagamento di indennità di ritardato pagamento, spese per il servizio di produzione spedizione fattura e interessi sugli interessi;

e) l'operatore avrebbe dovuto garantire una velocità della linea dati di 7 mega che non è mai stata fornita;

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno delle fatture;

II) restituzione dell'anticipo conversazioni;

III) indennizzo per mancata risposta ai reclami;

IV) indennizzo per malfunzionamento.

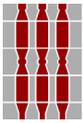
2. La posizione dell'operatore

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

a) il servizio linea Valore è stato attivato nel 2014 come emerge dalla Welcome letter inviata il 30/07/2014. Il contratto prevedeva sconti e promozioni purché l'istante rimanesse attivo con Telecom per 24 mesi, pertanto i costi sono stati legittimamente applicati;

b) il contratto prevedeva che in caso di recesso venissero addebitati euro 28,84 più Iva a fronte dei costi sostenuti da Tim per la disattivazione;

c) il rimborso anticipo conversazioni è stato erogato nel conto 2/16;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

d) Tim ha dato riscontro ai reclami ricevuti con lettera del 14 giugno 2016.

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

Nelle memorie di replica l'istante specifica che l'attivazione della linea Valore + ISDN risale al 22 gennaio 2013 e che nessuna comunicazione di variazione è mai pervenuta all'istante.

Inoltre, nessuna risposta al reclamo è stata mai ricevuta.

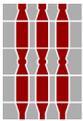
3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

L'istante chiede lo storno della fatturazione comprendente costi di disattivazione e costi per la cessazione anticipata della linea.

La richiesta di storno dei costi di disattivazione non può trovare accoglimento atteso che per quanto concerne il contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il 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, che sono stati 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. Nello specifico, la richiesta dell'istante di storno dell'importo contestato di euro 28,84 più iva 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, delibera n. 74/17/CIR).

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 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, del. n. 51 del 2014 e n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).

Tanto premesso, l'istante ha versato in atti copia del contratto, relativo alla numerazione in questione, datato 22 gennaio 2013, così come ha fornito copia della fattura n. 8M00219662 del 5 aprile 2013, la quale indica come periodo di riferimento "febbraio-marzo". Viceversa, l'operatore ha solo dichiarato ma non provato che il servizio sia stato attivato nel luglio 2014: la Welcome Letter depositata dal gestore, infatti, fa riferimento agli stessi servizi già attivati sulla numerazione *de qua* nel gennaio 2013. Pertanto, tenuto conto del fatto che, dalla fattura n. 8M00071604 del 5 febbraio 2016, risulta che il recesso è avvenuto il 22



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

gennaio 2016 e che, quindi, il recesso è intervenuto successivamente al decorso dei 24 mesi di vigenza minima contrattualmente pattuita, l'annullamento dello sconto applicato risulta illegittimo.

L'operatore è pertanto tenuto allo storno/rimborso dell'importo di euro 100,00 più iva addebitato a titolo di cessazione anticipata della linea nella fattura n. 8M00071604 del 5 febbraio 2016, oltre allo storno degli interessi di mora relativi a detta somma.

L'operatore è inoltre tenuto a rimborsare/stornare la somma relativa all'anticipo conversazione, pure accreditata nel conto 2/16, tenuto conto del fatto che, nonostante l'articolo 16 delle Condizioni generali di contratto preveda la possibilità di restituire l'anticipo conversazioni a compensazione nell'ultima fattura, in questo caso, poiché il contributo per la cessazione anticipata della linea risulta non dovuto, non è, in concreto, possibile effettuare la compensazione tra le poste di dare e avere.

Non sono inoltre dovute le indennità di ritardato pagamento, riferite alle somme non dovute, da stornare/rimborsare, di cui ai punti precedenti.

Al contrario, non può accogliersi la richiesta di storno/rimborso degli altri importi fatturati, compresi quelli relativi alle spese di spedizione del conto, atteso che l'articolo 14 delle Condizioni generali di contratto stabilisce espressamente che "le spese postali di spedizione della fattura sono addebitate al cliente".

La domanda di indennizzo per malfunzionamento dovuto a lentezza della navigazione non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

L'istante lamenta la lentezza della navigazione, inferiore ai parametri garantiti dall'operatore. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

All'articolo 8, comma 6, di detta delibera, è previsto che *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"* (Agcom, delibera n. 34/17), pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non è fondata, in quanto il reclamo è datato 24 maggio 2016 e pertanto è successivo alla cessazione del contratto con Telecom, avvenuta il 22 gennaio 2016.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, la somma come sopra determinata deve essere maggiorata dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX, residente in XXXXXXXXXXXX
per i motivi sopra indicati,

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

- effettuare in favore dell'istante gli **storni/rimborsi** nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione amministrativo-contabile dell'istante.

Le somme da rimborsare dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo;

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)