

Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 1 del 26 febbraio 2016

OGGETTO n. 2	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia XX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

X

Membro: Maria Mazzoli

X

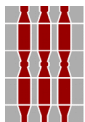
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 26 febbraio 2016,

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;

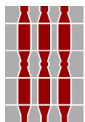
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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 istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

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 la sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010, e la sentenza del Tar Lazio, sez. terza ter, n. 5361/2009;

VISTA le delibere Agcom n. 63/12/CIR, n. 74/14/CIR, n. 84/15/CIR, nonché Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014; Corecom Liguria, del. n. 2 del 2015; Corecom Emilia Romagna, del. n. 61 del 2015; Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015;

Viste inoltre la delibera Agcom, n. 117/10/CIR, nonché Corecom Lombardia, del. 35/2011; Corecom Toscana, del. 10/2012; Corecom Friuli Venezia Giulia, del. 22/2012; Corecom Lazio, del. 117/2014; Corecom Toscana, del. 48/2014;

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata prot. n. XX del 6 luglio 2015 con la quale la società XXXX, correnteXXXXX, 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 XX;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

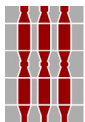
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza fissa XXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) nel mese di agosto 2014 ha deciso di migrare ad altro operatore e, da parte del servizio 187 di Telecom, ha ricevuto rassicurazioni circa l'assenza di penali correlate al recesso dal contratto;

b) ai sensi della L. 40/2007, e delle linee guida della Direzione Tutela dei Consumatori, tali costi sono legittimi solo se indispensabili per le attività da porre in essere da parte dell'operatore, ferma la necessità di fornirne la prova.

Nelle proprie memorie difensive, in particolare, l'istante contesta l'addebito di 122 euro, iva inclusa, a titolo di cessazione anticipata della linea, e di 35,18 euro, iva inclusa, a titolo di costi di disattivazione della linea.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

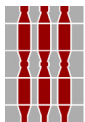
- I) lo storno dell'intera posizione debitoria;
- II) indennizzo di 600 euro avendo ripetutamente contattato il servizio 187 ed avendo dallo stesso ricevuto rassicurazioni circa l'emissione di nota di credito per lo storno della fattura n. 8M00152161 del 9.3.2015, dell'importo di 157,00 euro. Tale richiesta di indennizzo è stata poi circostanziata nella memoria difensiva come riferita al mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) l'istante, nel luglio 2014, aveva attivato sull'utenza n. XXXX l'opzione "Linea Valore +";
- b) tale contratto aveva una durata minima di 24 mesi, e prevedeva espressamente che, in caso di recesso all'interno dei primi 24 mesi di abbonamento, il cliente "sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo di recesso anticipato pari ad € 100,00 (IVA esclusa). In caso di recesso Telecom Italia addebiterà al richiedente l'importo pari ad € 28,84 (IVA esclusa), a fronte dei costi sostenuti da Telecom per la prestazione di disattivazione del singolo collegamento, senza vincoli di tempo";
- c) l'istante aveva attivato il contratto nel luglio 2014 e ne chiedeva la cessazione nel febbraio 2015, e quindi prima della scadenza dei 24 mesi previsti;
- d) Telecom pertanto, a seguito del recesso anticipato voluto dall'istante, ha semplicemente dato esecuzione alle condizioni contrattuali;
- e) la domanda di annullamento degli importi addebitati e di storno della relativa fattura (conto 2/15), per presunta violazione del D.L. 7/2007, è da considerarsi infondata anche tenuto conto di quanto affermato dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e condiviso nella prassi dell'Autorità (*ex multis*, Corecom Piemonte, del. n. 27/2014), ritenendo pienamente legittima la prassi commerciale di pretendere un corrispettivo nei casi in cui il cliente abbia fruito di un'offerta promozionale ed abbia deciso, in seguito, di recedere dall'offerta prima della scadenza del termine minimo contrattualmente previsto;
- f) circa l'asserita mancata risposta al reclamo del 2.4.15, per cui si pretende la corresponsione di € 600,00, si precisa che Telecom ha risposto per iscritto in data 15.4.15, e quindi entro i termini normativamente previsti;
- g) l'istante non ha saldato nemmeno parzialmente la fattura contestata, e pertanto sussiste una morosità pari ad euro 157,00 riferita al conto 2/14.

In base a tali premesse, l'operatore ha richiesto il rigetto delle domande avversarie.



3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante meritano parziale accoglimento, per i motivi di seguito riportati.

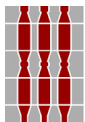
La richiesta di storno della posizione debitoria si riferisce, in base a quanto precisato dall'istante nei propri scritti, a due voci di costi addebitate nella menzionata fattura n. 8M00152161 del 9.3.2015: i costi di disattivazione, da un lato, le somme per recesso anticipato, dall'altro.

Per quanto concerne i costi di disattivazione, va ricordato che la legge n. 40/2007, che ha convertito, con modifiche, il DL n. 7/2007, all'art. 1, comma 3, stabilisce che “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore”. L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha il compito di vigilare sull'attuazione di dette disposizioni (comma 4). Alla luce della disposizione sopra riportata, i costi richiesti dall'operatore all'utente per la cessazione del contratto devono quindi essere strettamente attinenti al recesso, come chiarito anche nelle Linee Guida del 2 luglio 2007 della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, pubblicate sul sito internet dell'Autorità medesima. Per assicurare poi la trasparenza e la conoscibilità degli oneri di recesso, i costi comunicati per la verifica della Direzione tutela dei consumatori sono pubblicati, ai sensi della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e sul sito web dell'Autorità, sub “Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta”.

In base a tali premesse, si rileva che, l'operatore ha dichiarato che il contratto *de quo* era stato stipulato nel luglio 2014 e tale circostanza non è stata smentita dall'istante. Dall'esame delle condizioni generali di contratto pubblicate nel sito internet dell'operatore e vigenti nel luglio 2014, emerge che l'articolo 3, rubricato “Recesso”, nello stabilire che il cliente può recedere in qualsiasi momento dal contratto, prevede che il medesimo “sarà inoltre tenuto a pagare, a fronte dei costi sostenuti da Telecom Italia per le prestazioni di disattivazione, l'importo indicato nel Profilo Commerciale” (comma 2). Il Profilo Commerciale, dal canto suo, alla voce “Costi per altre prestazioni”, determina in favore di Telecom un corrispettivo di 28,84 euro + iva a titolo di “Costo per la disattivazione del singolo collegamento”.

Da quanto precede, pertanto, la somma addebitata da Telecom per costi di disattivazione è dovuta e, conseguentemente, la domanda di storno non può essere accolta.

Per quanto concerne le somme addebitate a titolo di recesso anticipato, si rileva come la disciplina generale di cui alla citata legge n. 40/2007 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, dell. Agcom n. 63/12/CIR, n. 74/14/CIR, n. 84/15/CIR e, tra le più recenti, Corecom Lombardia, del. n. 25 del 2014, Corecom Liguria del. n. 2 del 2015, Corecom Emilia Romagna, del. n. 61 del 2015, Corecom Toscana, del. n. 147 del 2 ottobre 2015).

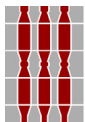
Ne consegue che la domanda relativa allo storno dei costi per recesso anticipato non può essere accolta e che il corrispettivo addebitato è dovuto, in quanto corrisponde alla somma indicata nel già menzionato “Profilo Commerciale” che quantifica in 100 euro + iva la somma a carico del cliente per “Corrispettivo di recesso anticipato (entro 24 mesi dall'attivazione)”.

Pertanto, la richiesta di storno della posizione debitoria non può essere accolta.

La richiesta di indennizzo per **mancato riscontro al reclamo** può essere accolta nei limiti e nei termini di seguito specificati.

In tema di reclami, l'articolo 6, comma 2, della Carta dei Servizi di Telecom, vigente nell'anno 2014, stabilisce che “Telecom provvederà a valutare la fondatezza del reclamo” e a comunicare poi l'esito della valutazione, per iscritto, “entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto”.

Secondo quanto affermato dall'operatore, non contestato in punto dall'istante, quest'ultimo ha inoltrato reclamo al primo in data 2 aprile 2015. Nonostante l'operatore, tuttavia, abbia inviato una missiva all'utente in data 15 aprile 2015 e pertanto nei 30 giorni di cui sopra (i quali si sarebbero compiuti il 2 maggio 2015), non può ritenersi che la stessa soddisfi i requisiti di cui all'articolo 8, comma 4 della del. Agcom n. 179/03/CSP. Tale disposizione infatti stabilisce che, in caso di rigetto del reclamo, la risposta “è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”. La *ratio* della disposizione è evidentemente quella di far sì che l'utente abbia un riscontro “effettivo”, chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Tanto premesso, si rileva che gli elementi indicati



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

all'articolo 8, comma 4 citato sono assenti nella risposta di Telecom del 15 aprile 2015, ove l'operatore si è limitato a confermare la correttezza degli addebiti, senza alcuna indicazione dei motivi ostativi all'accoglimento del reclamo ed alle verifiche effettuate (*ex plurimis*, Agcom, del. 117/10/CIR; Corecom Lombardia, del. 35/2011; Corecom Toscana, del. 10/2012; Corecom Friuli Venezia Giulia, del. 22/2012; Corecom Lazio, del. 117/2014; Corecom Toscana, del. 48/2014).

Tanto premesso, considerato che la prima occasione utile in cui l'istante ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore è rappresentata dall'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltasi in data 12 maggio 2015, all'istante spetta un indennizzo di 10 (dieci) euro, calcolati in base al parametro di 1 euro/die (art. 11, regolamento indennizzi), moltiplicato per 10 giorni (dal 2 maggio 2015 al 12 maggio 2015).

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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 tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli stessi, come sopra determinati, devono essere maggiorati 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, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00.

Udita la relazione,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 6 luglio 2015 dalla società XXXXX, contro la società Telecom Italia XX, per i motivi sopra indicati,

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

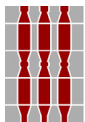
- **corrispondere** alla società XXX un indennizzo di 10 (dieci) euro, ai sensi dell'articolo 11, comma 1 dell'All. A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS.;

- **corrispondere** all'istante la somma di euro 50 a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto delle altre domande.

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

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.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

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

(Simonetta Silvestri)