



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

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

**DELIBERAZIONE N. 3 del 26 FEBBRAIO 2016**

<b>OGGETTO N. 4</b>	Definizione della controversia XXXX 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 XXXX 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. 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;

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata prot. n. XXX del 10 ottobre 2015 con la quale la società XXXX, corrente in XXXXXX, 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 al contratto cod. cliente n.XXXXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) l'istante richiede la modifica del piano tariffario di tutte le sim a lui intestate e viene a sapere che ciò avrebbe comportato dei costi;
- b) decide pertanto di effettuare detta modifica solo per una sim e di migrare ad altro operatore per le altre;
- c) nonostante l'inoltro di reclami sia telefonici che a mezzo fax, la modifica richiesta non viene effettuata e vengono addebitati costi per recesso.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- I) lo storno dei costi non dovuti;
- II) la modifica del piano tariffario.

### **2. La posizione dell'operatore**



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

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

a) l'istante sottoscriveva in data 16.6.2014 contratto Impresa Semplice per le numerazioni XXX con profilo Tim Tutto Europa, XXXX con profilo Tim Tutto Medium, XXXX con profilo Tim Tutto Senza Limiti, XXXXX con profilo Tim Tutto Medium, XXXXXX con profilo Tim Tutto Europa, XXXXX con profil Tim Tutto Senza Limiti e XXXXX con profilo Tim Tutto Medium;

b) il contratto è regolato dalle Condizioni Generali Multibusiness che l'istante ha accettato e prevedeva una durata minima contrattuale di 24 mesi: in particolare, gli sconti e le promozioni pattuite erano subordinate alla condizione che un eventuale recesso dal contratto non avvenisse entro 24 mesi dalla sua sottoscrizione, come indicato sia nei Profili Commerciali delle Offerte sottoscritte, sia nelle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness cui le stesse fanno riferimento; in particolare, le Condizioni Generali di Contratto Multibusiness che l'istante si è impegnata a rispettare, all'art. 13 comma 2 espressamente prevedono che "in caso di recesso del Cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionate, con bonus, sconti etc), Telecom Italia addebiterà al Cliente, per ogni utenza per la quale l'Offerta viene cessata, il corrispettivo di 83,83 € (IVA inclusa), salvo diverse previsioni eventualmente riportate nei singoli Profili Commerciali. In caso di Offerte con un profilo tariffario base non è previsto alcun corrispettivo per il recesso";

c) poiché l'istante ha richiesto il passaggio ad altro operatore telefonico per tutte le linee telefoniche di cui si discute in data 3.4.2015 ed in data 6.5.2015 non ha rispettato la durata minima espressamente prevista contrattualmente (24 mesi);

d) a seguito della richiesta del cliente di poter rimodulare il contratto, Telecom, sebbene assolutamente non tenuta, aveva provveduto ad avanzare un'offerta alla XXX la quale aveva rifiutato la proposta di Telecom decidendo di migrare verso altro operatore telefonico;

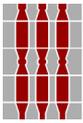
e) la domanda di annullamento dell'importo addebitato e storno della relativa fattura formulata dalla Società, è da considerarsi infondata tenuto conto di quanto affermato dalla giurisprudenza (Consiglio di Stato 1442/2010) e condiviso nella prassi dell'Autorità (ex multis Delibera Corecom Piemonte 27/2014);

f) la morosità attuale a carico del cliente è pari ad € 886,75.

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 non possono essere accolte, per i motivi di seguito riportati.



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

In ordine, infatti, alla richiesta di modifica del piano tariffario, si rileva che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento, il provvedimento che definisce la controversia può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi (o storni) di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi (si veda anche, in punto, del. Agcom 276/13/CONS, III.1.2): in punto, pertanto, il Corecom non può pronunciarsi.

Con riguardo poi alla richiesta di storno degli importi addebitati, dalla documentazione prodotta dall'operatore, non contestata dall'istante, risulta che quest'ultimo aveva aderito ad un'offerta commerciale che prevedeva l'applicazione di sconti rispetto al piano tariffario base, a fronte della permanenza minima nel contratto per un periodo di 24 mesi. Ugualmente, l'istante non ha contestato che il recesso dal contratto è intervenuto prima della scadenza dei sopra menzionati 24 mesi, pertanto si ritiene pacifico tra le parti che l'istante si sia svincolato dal contratto prima della scadenza del termine minimo pattuito.

Così circostanziato l'oggetto della controversia si rileva che, in 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).

Ne consegue che la domanda relativa allo storno dei costi per recesso anticipato non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione,

**DELIBERA**



---

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

**il rigetto** dell'istanza prot. n. XX del 10 ottobre 2015, inoltrata dalla società XXX, corrente in XXXXX, nei confronti di Telecom Italia XX, per i motivi sopra indicati.

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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)