



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 47/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA MARSILIO XXXXX
E TIM ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 30 del mese di giugno presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

		Pres.	Ass.
1. LAMORTE Giuditta	Presidente	X	
2. CORRARO Armando Nicola	Componente	X	
3. LAGUARDIA Gianluigi	Componente	X	
4. RAPOLLA Morena	Componente	X	
5. STIGLIANO Carmine Sergio	Componente	X	

DELIBERA N. 47/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARSILIO XXXXX C/ TIM ITALIA SPA**

(GU14 n. 5931/C del 27/05/2015)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 30/06/2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

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

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente Marsilio Xxxxxx presentata in data 27/05/2015, prot. n.5931/C contro Tim Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

La sig.ra Xxxxx Marsilio, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxxxxx, contesta l'addebito del costo di disattivazione della linea fatturato da Telecom Italia S.p.A. (di seguito, "Telecom Italia") in seguito al passaggio dell'utente ad altro operatore.

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

in data non precisata la sig.ra Marsilio, titolare dell'utenza fissa di tipo privato n. xxxxxxxx, attiva con la società Telecom Italia, migrava ad altro operatore telefonico.

Lamenta quindi l'istante che Telecom Italia, *“senza giustificare i costi sostenuti in ossequio a quanto previsto dalla L. Bersani 40/07”*, le addebitava nella fattura n. RT05453086 del 5 dicembre 2014 il costo di disattivazione della linea, per un importo di € 35,18 iva inclusa. Deduce, in particolare, che *“nel caso di passaggio da un operatore all'altro, le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività poste in essere dal gestore che acquisisce il cliente”* e che, pertanto, nulla è dovuto dall'utente *“poiché le somme richieste andrebbero a configurare una penale occulta”*.

In data 28 aprile 2015 la sig.ra Marsilio esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom Italia, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia la sig.ra Marsilio ha chiesto:

- 1) *“Storno fattura n. RT05453086”*;
- 2) *“Indennizzo € 100 – pratica scorretta addebiti illegittimi”*.

Successivamente, con memoria di replica del 12 novembre 2015, la parte istante ha reiterato le proprie ragioni, precisando che in base all'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007 l'utente *“non deve versare alcuna ‘penale’, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento dell'utenza”*, posto che *“gli unici importi ammessi sono quelli giustificati da ‘costi’ degli operatori”*; costi di cui Telecom Italia non aveva dato nessuna prova e che, pertanto, non erano giustificati,

anche in ragione del fatto che la disattivazione della linea in questione era avvenuta contestualmente al passaggio dell'utente ad altro operatore. Insisteva, quindi, nella richiesta di “storno della fattura n. RT05453086” e di “indennizzo per pratica sleale”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Telecom Italia, con memoria difensiva del 31 ottobre 2015, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in particolare, quanto segue:

- che l'addebito del costo di disattivazione della linea, nei termini previsti dalle modifiche contrattuali in vigore dal 1° aprile 2013, era stato applicato conformemente a quanto previsto dall'art. 7 delle proprie Condizioni Generali di Abbonamento e previa idonea informativa al cliente; infatti, “conformemente a quanto previsto dall'art. 70 comma 4, del D. lgs. 259/2003 e dall'articolo 5 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, è stata data comunicazione all'utente del loro contenuto con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia ed è stato riconosciuto e reso effettivo per tutti i clienti, compreso l'odierno istante, l'esercizio del diritto di recesso dal contratto, senza penali, qualora questi non avessero ritenuto opportuno accettare le nuove condizioni contrattuali”; che tale informativa era stata resa, nello specifico, con il conto Telecom Italia 2/2013 e, in generale, “nell'ambito della campagna informativa completata con la pubblicazione di un'apposita notizia nella sezione dedicata alle informazioni per i consumatori presente sul sito www.telecomitalia.it, sia, infine, con la pubblicazione di un annuncio stampa sui principali quotidiani (...)”; che la sig.ra Marsilio, a fronte dell'informativa ricevuta, non aveva esercitato il diritto di recesso e, pertanto, era tenuta al pagamento dell'importo richiesto;

- con riguardo alla congruità della somma richiesta, Telecom Italia ha precisato, altresì, di avere “fornito all'AGCOM ogni informazione relativa alla modifica relativa all'unificazione e riduzione del costo di disattivazione sulle linee di rete fissa in vigore dal 1° aprile 2013, ivi incluse le modalità informative sopra indicate con cui ha provveduto a comunicare preventivamente alla clientela tale novità”.

Sulla base di quanto sopra, Telecom Italia ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

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

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di “indennizzo per pratica sleale” o “scorretta”, trattandosi di domanda che, per il suo carattere sanzionatorio, esula dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”*, con esclusione di ogni diversa pronuncia, sia essa di carattere risarcitorio o sanzionatorio.

Nel merito, la richiesta di storno della fattura n. RT05453086 del 5 dicembre 2014 – da intendersi limitata, ovviamente, al solo importo di € 35,18 in contestazione – non risulta fondata.

In particolare, occorre precisare che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. “decreto Bersani”), *“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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*. Il comma 4 del medesimo articolo prevede poi che *“L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull’attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo”*.

E' la stessa fonte legislativa, dunque, a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati e l’Autorità è competente nella vigilanza sull’attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità. Tanto è vero che la stessa Autorità, nel febbraio 2009, ha avviato un’attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell’effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, conclusasi con la pubblicazione sul sito *web* dell’Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre. Tra tali costi è incluso anche quello previsto da Telecom Italia, sul cui sito *web* (consultabile anche mediante il sito www.agcom.it nella sezione *“Tutela dell’utenza e condizioni economiche di offerta”*) compare, al riguardo, la seguente informativa: *“Si ricorda che in caso di cessazione del rapporto contrattuale, anche oltre i primi 12 mesi di durata contrattuale, il Cliente sarà tenuto a pagare l'importo di 35,18 € (IVA inclusa) a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da Telecom Italia”*.

Alla luce di quanto sopra, ne consegue la legittimità dell’importo di euro 35,18 addebitato da Telecom Italia in seguito alla migrazione dell’utente verso altro operatore, e ciò anche in considerazione del fatto che, nel caso di specie, risulta assolto l’onere informativo verso il cliente previsto dalla normativa di settore. Al riguardo, dalla documentazione in atti risulta che Telecom Italia, unitamente alla fattura n. RT00774402, emessa in data 6 febbraio 2013, ha inviato alla sig.ra Marsilio una nota esplicativa che la informava circa le modifiche apportate alle Condizioni Generali di

Contratto ed i costi dovuti in caso di recesso dal contratto di abbonamento, conformemente a quanto previsto dall'art. 70, comma 4, del decreto lgs. n. 259/2003. In particolare, come correttamente eccepito da Telecom Italia nella propria memoria difensiva, *“è stata data comunicazione all'utente del loro contenuto con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla loro efficacia ed è stato riconosciuto e reso effettivo per tutti i clienti, compreso l'odierno istante, l'esercizio del diritto di recesso dal contratto, senza penali, qualora questi non avessero ritenuto opportuno accettare le nuove condizioni contrattuali”*.

La ricezione di tale comunicazione non è stata contestata dalla sig.ra Marsilio, né risulta che la stessa si sia avvalsa del diritto di recesso successivamente alla comunicazione suddetta.

In conclusione, attesa la legittimità dell'applicazione del costo di disattivazione della linea *de qua*, come sopra evidenziata, la richiesta di storno del relativo importo non può essere accolta.

Ne consegue il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

Delibera

Di rigettare l'istanza presentata dalla sig. ra Marsilio Xxxxxx nei confronti della società Tim Italia S.p.A., con compensazione delle spese di procedura.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia