

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.240
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TISCALI ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *"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"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 126/07/CONS, del 22 marzo 2007, recante *"Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori Agcom del 28 giugno 2007 esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4 della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3 della medesima legge;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste le delibere Agcom nn. 118/11/CIR e 74/15/CIR e Corecom Emilia-Romagna n. 51/2014;

Visto lo *“Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome”*;

Vista la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna”*;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1935);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 30/08/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società Tiscali Italia X (di seguito Tiscali) la ritardata lavorazione del recesso e l’applicazione dei relativi costi. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- avendo ricevuto dall’operatore ripetute conferme circa il fatto che – in caso di recesso - non sarebbero stati addebitati costi di cessazione né penali e che “non vi era nemmeno un obbligo minimo di permanenza”, in data 14.05.2016 l’utente comunicava la volontà di recedere dal contratto in essere con Tiscali trasmettendo via fax all’operatore l’apposita modulistica;
- l’utente reiterava la richiesta in data 26.05.2016 a mezzo raccomandata che Tiscali riceveva il 31.05.2016, ma la linea veniva cessata solo il 31.07.2016;
- Tiscali addebitava, inoltre, sia costi per disattivazione pari ad euro 61,16 sia costi per recesso anticipato per euro 91,09 con fattura n. 161505761, che l’utente non saldava.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In sede di replica alla memoria dell'operatore, di cui si dirà al punto che segue, l'istante ha evidenziato di non aver ricevuto una corretta informativa sui costi applicabili in caso di recesso anticipato e ha integrato le domande già formulate nell'istanza di definizione con la richiesta di rimborso delle spese di procedura.

In base a tali premesse, l'utente ha pertanto richiesto:

- a) lo storno della fattura n. 161505761;
- b) l'indennizzo per l'attivazione di profilo tariffario non richiesto dal 12.05.2016 al 31.07.2016, per complessivi euro 400,00;
- c) la liquidazione delle spese di procedura, per euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali, pur non avendo partecipato all'udienza di discussione convocata dall'Ufficio, ha prodotto una memoria difensiva in cui – in relazione al contratto *de quo* attivato il 16.12.2014 - ha precisato di aver inviato all'utente "in data 10.12.2014 (...) la cosiddetta welcome pack (WP), ovvero un plico-lettera contenente il contratto con il riepilogo delle caratteristiche e dei costi del servizio e le norme generali di contratto". L'operatore ha confermato di aver ricevuto la richiesta di disdetta del 26.05.2016, trasmessa dall'utente "mediante lettera raccomandata così come previsto dall'art 3.2 delle vigenti condizioni generali di contratto" ed ha ulteriormente precisato che, poiché "il fax di disdetta citato dalla parte istante nel formulario Gu14 inviato in data 14.05.2016 non era conforme e regolare", ha provveduto "ad inviare una comunicazione al cliente avente il seguente testo: "Gentile cliente, la disdetta via fax non è valida, è necessario inviare raccomandata A/R all'indirizzo: Tiscali Italia SpA Loc. Sa Illetta SS 195 km 2,300 09123 Cagliari, allegando copia fronte e retro di un documento di identità. Servizio clienti Tiscali". Tiscali ha sottolineato di aver effettuato in data 30.06.2016, entro cioè i 30 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto, la cessazione del contratto sui propri sistemi e ha ribadito la correttezza della propria fatturazione rilevando che "la cessazione è stata richiesta dall'Istante prima della scadenza della promozione alla quale aveva aderito con la sottoscrizione del contratto. La suddetta promozione prevedeva, di fatto, un listino scontato con un vincolo minimo di 3 anni dalla data di attivazione, pena l'addebito di tutta la scontistica goduta". Nello specifico Tiscali ha precisato che "i costi relativi alla restituzione della promozione goduta pari ad euro 91,09 e il



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

contributo di disattivazione pari ad euro 61,16 fanno riferimento a costi effettivamente sostenuti da Tiscali e sono stati applicati nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali conosciute, accettate dall'istante fin dall'adesione al servizio". In particolare "la restituzione della promozione goduta è espressamente prevista dal contratto inviato all'istante che riporta testualmente: ... la durata contrattuale è vincolante ed è indipendente dalla durata dello specifico sconto promozionale. In caso di disdetta nel corso dei primi 3 anni dall'attivazione del servizio, oltre ai costi di disattivazione sarà addebitato in fattura un importo equivalente allo sconto già usufruito." Parimenti, secondo l'operatore, "l'addebito dei costi di disattivazione era ben noto al cliente fin dalla sottoscrizione del servizio, considerato che l'addebito è richiamato anch'esso nel contratto dall'Istante e nelle condizioni generali di contratto. Il suddetto importo si riferisce unicamente ai costi interni sostenuti dalla società scrivente per le attività di natura tecnico-amministrativa necessarie alla cessazione della linea/contratto. Giova precisare inoltre che, in ottemperanza alle delibere 126/07/CONS e 348/08/CONS, Tiscali Italia Spa ha sempre comunicato in ogni fattura le modalità per verificare i relativi costi, mediante la tabella riepilogativa disponibile alla pagina: <http://assistenza.tiscali.it/commerciale/costidisattivazione>, consultabile anche attraverso il sito www.agcom.it nella sezione "tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta". L'operatore ha infine rilevato di aver operato, con la fattura di chiusura n. 161505761 del 02.07.2016, la compensazione dei costi relativi al periodo 01.07.2016-31.07.2016 annullando, a partire dalla data di cessazione del servizio, i canoni adsl e voce che erano stati conteggiati nella fattura precedente n. 160961087 del 02.05.2016.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

- 1) Deve innanzitutto chiarirsi che, ai fini della presente decisione, può essere ritenuta valida unicamente la (seconda) comunicazione di recesso avanzata dall'utente in data 26.05.2016. A tal proposito giova rammentare che le condizioni generali di contratto, cui l'utente si è obbligato con l'adesione al contratto *de quo*, all'art. 3.2 vincolano espressamente la parte all'esercizio del diritto di recesso secondo specifiche modalità, quali appunto l'invio di una raccomandata a/r, cui evidentemente non risponde la (prima) comunicazione trasmessa via fax



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

in data 14.05.2016. Nonostante le difese svolte da parte istante in sede di replica, laddove ha eccepito di aver provveduto all'invio della comunicazione di recesso per fax forte delle rassicurazioni ricevute in tal senso dal servizio clienti, quanto previsto dal regolamento contrattuale appare difficilmente superabile alla luce del fatto che, pochi giorni dopo, la parte stessa ha provveduto ad una nuova comunicazione secondo le forme rituali ed anche alla luce del fatto che il servizio clienti, già in data 25.05.2016, la informava telefonicamente che la modalità utilizzata non era quella prevista e forniva i dettagli della procedura corretta (raccomandata A.R. corredata di documento di identità). Di tale ultima comunicazione Tiscali dà riscontro in atti depositando la schermata attestante il contenuto dell'sms inviato all'utente, con ciò smentendo l'eccezione sollevata - peraltro genericamente - da parte istante circa il fatto che non fosse pervenuta nessuna comunicazione in seguito alla mancata accettazione della disdetta. Stante quanto rilevato, nel caso in esame nessuna responsabilità può dunque essere addebitata all'operatore in relazione al contestato ritardo nella lavorazione del recesso poiché tale ritardo è da ricondursi alla mancata corretta formalizzazione della volontà di disdire il contratto da parte dell'utente. Come da orientamento Agcom (cfr. *ex multis* delibera n. 118/11/CIR) è infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso. Rispetto a quanto sin qui considerato si aggiunga che, come dimostrato dalla fattura n. 161505761 del 02.07.2016, il contratto è stato cessato regolarmente alla data del 30.06.2016 (ovvero entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione della raccomandata, previsto dalla normativa e dalle condizioni stesse di contratto), tant'è vero che l'importo riferibile al canone di abbonamento del periodo 01.07.2016 – 31.07.2016 (già addebitato nella precedente fattura n. 160961087 del 02.05.2016) è stato interamente stornato. Alla luce del summenzionato inquadramento, attesa la regolare gestione del recesso da parte dell'operatore, non trova giustificazione la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti avanzata sub b), che viene pertanto respinta.

- 2) In merito alla richiesta di storno della fattura n. 161505761, formulata sub a), deve osservarsi che quanto rappresentato da parte istante in sede di replica, in ordine sia alla presunta difforme informativa ricevuta verbalmente a mezzo del servizio clienti sia alla mancata



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sottoscrizione della documentazione contrattuale contenente il dettaglio delle condizioni economiche e di durata del contratto *de quo*, non può costituire un valido titolo per considerare illegittime le voci di costo presenti in fattura. Non risulta infatti che l'utente abbia mai mosso alcuna contestazione rispetto alla corretta e consapevole conclusione del contratto durante tutto il corso del rapporto con Tiscali, tanto più che è pacifica l'avvenuta regolare e continua fruizione del servizio telefonico, comprovata anche solo dal dettaglio del traffico generato dall'utenza presente nelle fatture in atti. Al contrario, l'operatore ha depositato copia dell'informativa intestata all'utente la quale non semplicemente attraverso il rinvio alle previsioni contrattuali, ma tramite chiara, specifica ed esaustiva comunicazione dettaglia compiutamente le condizioni dell'abbonamento e dell'offerta e i relativi costi. Con particolare riferimento alla prima delle voci contestate, ossia l'importo di euro 61,16 addebitato a titolo di contributo di disattivazione, vanno richiamate le previsioni legislative contenute nel c.d. decreto Bersani (decreto-legge n. 7/2007, convertito con legge n. 40/2007), così come chiarite attraverso le Linee Guida Agcom del 2007, che hanno introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche. In base a tali previsioni gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento della linea. Nella fattispecie, sull'*an*: atteso che è la stessa fonte legislativa a riconoscere la facoltà degli operatori telefonici di addebitare, in fase di recesso del cliente, costi giustificati, Tiscali ha correttamente rappresentato che il costo applicato è legittimo in quanto previsto *ex lege* (costante sul punto è l'orientamento dell'Autorità, cfr. *ex multis* delibera n. 74/15/CIR). Sul *quantum*: il gestore ha precisato che l'importo è giustificato dal costo sostenuto per la cessazione del servizio ed è previsto dalle condizioni generali di contratto (art. 3.2). Sotto il profilo della trasparenza e della conoscibilità delle condizioni economiche del servizio l'operatore ha inoltre rappresentato come la previsione e quantificazione del contributo di disattivazione fossero altresì disponibili on line sul sito dell'operatore e sul sito dell'Autorità, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni a tutela dell'utenza di cui alla delibera 126/07/CONS. Quanto alla seconda voce di costo in contestazione, ossia l'importo di euro



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

91,09 addebitato a titolo di restituzione della promozione goduta dall'utente, è orientamento dell'Autorità quello di ritenere legittimi gli importi fatturati dall'operatore al fine di recuperare gli sconti fruiti dall'utente che receda anticipatamente dal contratto. Tale orientamento, che si allinea alla giurisprudenza amministrativa (sentenza n. 1442/2010 del Consiglio di Stato) ed è stato già applicato in questa sede (cfr. delibera n. 51/2014), pone in relazione l'applicazione di una scontistica sul costo dell'abbonamento in favore dell'utente con il vincolo di permanenza di quest'ultimo con l'operatore prescelto, individuando una corrispettività fra l'impegno di non recedere prima di una certa data ed il vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Come correttamente eccepito dall'operatore, la facoltà di addebitare un importo equivalente allo sconto già fruito al fine di riallineare il corrispettivo pagato dall'utente alle condizioni economiche standard, in caso di recesso anticipato da specifiche offerte promozionali soggette a vincolo di durata, risulta peraltro chiaramente non solo dal prospetto informativo reso all'utente, ma anche dalle stesse condizioni generali di contratto (art. 5.5) cui l'utente si è obbligato aderendo al contratto *de quo*. Alla luce del summenzionato inquadramento si ritiene quindi che gli importi oggetto di contestazione di cui alla fattura n. 161505761 siano stati legittimamente addebitati dall'operatore e pertanto la domanda di storno formulata sub a) non risulta meritevole di accoglimento.

- 3) In conseguenza del rigetto delle domande sub a) e sub b), la domanda sub c) relativa alla liquidazione delle spese di procedura deve essere respinta in quanto segue la soccombenza delle domande principali come previsto dalle Linee Guida Agcom (punto III.5.4).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Rondinelli nei confronti di Tiscali Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom