

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

EVIAM xxx/TELECOM ITALIA xxx

(LAZIO/D/221/2015)

Registro Corecom n. 73/2015

IL DIRIGENTE

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “ *Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 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 società Eviam xxx presentata in data 12 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la fatturazione di costi per recesso anticipato. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione ha lamentato gli addebiti dei costi per recesso anticipato dei servizi opzionali, chiedendone lo storno.

2. La posizione dell’operatore Telecom

L’operatore ha eccepito l’infondatezza della domanda, precisando che l’istante aveva sottoscritto il 1 luglio 2013 un contratto per l’attivazione di diverse utenze, con offerte che prevedevano l’applicazione di specifiche promozioni, aggiuntive rispetto al pacchetto base, vincolate ad una durata minima di 24 mesi. A seguito del recesso anticipato rispetto alla data minima di scadenza

contrattualmente prevista, aveva quindi correttamente addebitato, nella fattura successiva alla cessazione, le somme dovute a titolo di rimborso delle promozioni godute per un periodo inferiore alla loro scadenza naturale, così come previsto dalle Condizioni Generali del Contratto Multibusiness.

Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile.

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

Sugli addebiti per recesso anticipato

La controversia verte sui "corrispettivi recesso servizi opzionali" addebitati da Telecom nella fattura n. 7x06041877 del 13 dicembre 2013, in atti.

E' in atti il contratto Impresa Semplice, sottoscritto il 1 luglio 2013, dal quale risulta la richiesta di migrazione di otto utenze mobili, 6 con adesione a Offerta TIM Valore 400, 1 a Offerta TIM Valore 250, 1 a Offerta TIM Valore 150.

Dal profilo commerciale delle Offerte, in atti, risulta che alle Offerte attivate entro il 20 settembre 2013 venivano applicate promozioni aggiuntive rispetto al pacchetto base, a condizione che il recesso dal contratto non avvenisse prima di 24 mesi dalla data di attivazione del servizio.

L'art. 13.2 delle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness, anch'esse prodotte dall'operatore, prevede 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 83,33 € (oltre IVA), 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".

La clausola è conforme a quanto consentito dall'art. 1, comma 1, della legge n. 40/2007 secondo il quale sono "fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore".

Sul punto si è espresso il Consiglio di Stato precisando che nel caso di recesso dell'utente prima che sia decorso il periodo minimo, si deve ritenere legittimo l'eventuale vincolo economico (ad es., restituzione di sconti promozionali) per non alterare l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta (sentenza n.1442/2010 del Consiglio di Stato).

Tali clausole contrattuali infatti, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1 l. n. 40/2007, in quanto non pretendono il pagamento "di spese non giustificate da costi dell'operatore", ma si limitano a subordinare il diritto allo sconto alla condizione che l'utente non receda entro un determinato periodo di tempo. Il Consiglio di Stato ha ritenuto 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. Una diversa interpretazione travolgerebbe l'equilibrio sinallagmatico su cui si basa l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti. Il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell'utente.

Pertanto, per le ragioni su esposte, risulta legittimo l'addebito previsto dalle Condizioni Generali di Contratto Multibusiness Tim dell'importo di Euro 83,33 (oltre IVA) in caso di recesso anticipato del cliente rispetto alla scadenza naturale del contratto e, conseguentemente, risulta legittimo l'addebito effettuato da Telecom per tale causale.

Deve però evidenziarsi che, nella fattispecie, il contratto sottoscritto dall'utente e prodotto dall'operatore aveva ad oggetto 8 utenze mobili (n. XXXXXXX023, XXXXXXX887, XXXXXXX655, XXXXXXX278, XXXXXXX842, XXXXXXX045, XXXXXXX024, XXXXXXX960), mentre nella fattura n. 7x06041877 viene addebitato il "corrispettivo recesso servizi opzionali" di Euro 83,33 x 9 linee (Euro 749,97 IVA esclusa).

Ne consegue che mentre l'importo di Euro 83,33 x 8 linee (pari ad Euro 666,64 oltre IVA) trova giustificazione nelle Condizioni Generali di Contratto, viceversa non vi è giustificazione per il differente maggior importo addebitato di Euro 749,97; né l'operatore ha dimostrato l'esistenza ed il recesso anticipato della nona linea, la n. XXXXXXX799.

Concludendo: si ritiene che il solo costo imputabile all'utente che risulta giustificato in ossequio alle prescrizioni legislative e in base alle condizioni contrattuali ed ai documenti in atti sia l'importo di Euro 666,64 oltre IVA per il recesso anticipato delle otto utenze di cui al contratto sottoscritto il 1 luglio 2013. Conseguentemente l'operatore sarà tenuto a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alle somme indebitamente fatturate, stornando dalla fattura n. 7x06041877 l'importo non giustificato di Euro 83,33 oltre IVA 22%.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, considerata la pressoché totale soccombenza, appare equo compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Eviam xxx nei confronti della società Telecom Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a regolarizzare la posizione contabile dell'utente con riferimento alla voce "corrispettivo recesso servizi opzionali" di cui alla fattura n. 7x06041877 del 13 dicembre 2013, stornando l'importo di Euro 83,33 oltre IVA 22%.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/11/2015

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto