

ATTI 1.21.1. – 2016/4685/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 10 del 20 febbraio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
BONECCHI	Daniele
CAVALLIN	Mario - <i>assente giustificato</i>

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza presentata in data 01/08/2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore Telecom Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 03/08/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Telecom Italia S.p.A. (da qui in seguito anche semplicemente Telecom o TIM) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa ADSL.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, negli scritti difensivi ritualmente depositati e nel corso dell'udienza di discussione ha esposto quanto segue:

- Nel 2014 l'utente accettava un'offerta per l'Adsl da parte di Telecom;
- Nel mese di Maggio 2015, l'utente chiedeva ad un operatore Telecom quali fossero i costi per la disattivazione della linea ADSL, ma gli veniva comunicato che essendo in corso una promozione non avrebbe dovuto pagare nulla (né penale, né tanto meno costi per la disattivazione);
- L'utente, pertanto, procedeva con la disdetta scritta, effettuandola tramite lettera raccomandata consegnata alle Poste di XXX) in data 19/05/2015;
- In seguito venivano recapitate al sig. XXX due fatture di Telecom, la prima per il bimestre di maggio/giugno e la seconda per costi di disattivazione nonché "penale" conseguente al recesso anticipato;
- L'utente chiamava subito il *call center* per chiedere spiegazioni, ma per entrambe le fatture venivano fornite informazioni che risultavano non veritiere;
- Nonostante i numerosi reclami da parte dell'utente, ad oggi la Telecom non ha risolto la situazione e il sig. XXX continua a ricevere richieste di pagamento;
- Con particolare riferimento alla contestazione della "penale" per il recesso anticipato, nella memoria difensiva 10/10/2016 depositata nell'interesse del sig. XXX, si evidenziava "Così come specificato dal Consiglio di Stato (N. 04773/2015REG.PROV.COLL), "... è opportuno ricordare che il decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori (c.d. "decreto Bersani"), convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, stabilisce tra l'altro, all'art. 1, comma 3, 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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni....»".

Per tutto quanto sopra esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i) Storno degli insoluti illegittimamente pretesi dall'operatore, segnatamente del conto bimestrale Giugno 2015 di € 84,86 IVA inclusa e del conto mensile Luglio 2015 di € 138,20 IVA inclusa;
- ii) Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii) Infine, l'utente richiede "indennizzi vari" oltre al "rimborso costi sostenuti".

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rilevato quanto segue:

- In data 13.06.14, su richiesta del sig. XXX, Telecom attivava una nuova linea telefonica, con profilo tariffario ISL (Internet Senza Limiti), in promozione canone e senza alcun addebito a titolo di contributo attivazione impianto, con la condizione di mantenere attivo il contratto per 24 mesi, così come risultante dalle condizioni contrattuali ed economiche trasmesse al Cliente e da questi espressamente accettate;
- In seguito, il 28/05/2015 Telecom riceveva dal sig. XXX rituale richiesta scritta di cessazione della linea, che veniva regolarmente evasa;
- Telecom, in virtù degli accordi contrattuali, emetteva la fattura Luglio 2015 con l'addebito del corrispettivo per la disattivazione della linea (€ 35,18 IVA inclusa) nonché dell'importo corrispondente alla promozione a suo tempo applicata e annullata a seguito del recesso anticipato dell'utente, rispetto al termine minimo concordato di 24 mesi (€ 97,60 IVA inclusa); in materia Telecom richiama le delibere Corecom Lazio DL/20/16/CRL/UD del 18/03/2016 Corecom Piemonte n.27/2014;
- Telecom contestava di aver mai ricevuto da parte dell'utente alcun reclamo, prima dell'instaurazione del procedimento avanti il Co.Re.Com. Lombardia.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

- a) In merito alla richiesta *sub* i) di storno degli insoluti illegittimamente pretesi dall'operatore, tale richiesta non può essere accolta con riferimento né al conto bimestrale Giugno 2015 di € 84,86 e né al conto mensile Luglio 2015 di € 138,20 (entrambi IVA inclusa).

a.1) Per quanto riguarda anzitutto il conto bimestrale Giugno 2015, esso si riferisce al costo del modem espressamente riconosciuto dall'utente nella disdetta in atti nonché al corrispettivo del servizio per i mesi di aprile e maggio 2015, che non può revocarsi in dubbio siano dovuti entrambi all'operatore. La disdetta era stata spedita invero il 19/05/2015 a mezzo raccomandata A.R. da XXX ad XXX dove non è pervenuta prima della fine dello stesso mese di maggio, con la conseguenza che il bimestre aprile-maggio è senz'altro dovuto dall'utente.

a.2) Per quanto riguarda poi gli addebiti effettuati (i) a seguito di revoca dello sconto concesso al momento della conclusione del contratto ma a condizione che l'utente non recedesse dal rapporto per almeno 24 mesi nonché (ii) per costi di disattivazione, si osserva in primo luogo che i costi di disattivazione ammontanti a € 35,18 (IVA inclusa) risultano in linea con quanto comunemente consentito e corrispondono all'importo pubblicizzato dall'operatore in ossequio al principio di trasparenza, oltre a non essere nemmeno oggetto di specifica contestazione da parte dell'utente. E infatti l'Associazione che rappresenta il sig. XXX nella memoria difensiva 10/10/2016 si è concentrata nel contestare la revoca da parte di Telecom dello sconto a suo tempo concesso in fase di attivazione della linea per € 97,60 (IVA inclusa) asserendo la contrarietà di tale revoca all'art. 1 co. 3 del D.L. 31 gennaio 2007 n.7 (cd. decreto Bersani) sulla base dell'invocato principio sancito dal Consiglio di Stato con sentenza 4773/15 in atti, secondo cui agli operatori è precluso, in caso di recesso da parte dell'utente, addebitare costi ulteriori rispetto a quelli strettamente legati alla disattivazione (nella prospettiva di favorire la concorrenza e un mercato efficiente, evitando ogni possibilità per gli operatori di rendere più difficile, attraverso l'imposizione di costi e penali, la migrazione degli utenti verso alternative più competitive). Orbene, il pur autorevole precedente invocato dall'utente non appare peraltro pertinente alla fattispecie, dove a ben vedere Telecom non ha addebitato alcun costo suppletivo né tanto meno penale alcuna, essendosi bensì limitata a riaddebitare le spese di attivazione non richieste al momento dell'instaurazione del rapporto a fronte del trasparente impegno

assunto in via espressa dall'utente per fruire di tale sconto, di non recedere prima di ventiquattro mesi. In effetti, le delibere prodotte in atti da Telecom hanno ritenuto legittimo e valido analogo impegno dell'utente richiamandosi allo specifico principio espresso dal Consiglio di Stato nella sentenza n.1442 del 11/03/2010, resa in fattispecie del tutto corrispondente a quella discussa in questo procedimento e rispetto alla quale risulta perfettamente calzante. Il patto che oggi il sig. XXX vorrebbe ripudiare, infine, se da un lato non può ritenersi dissimulare penale alcuna atteso l'importo corrispondente in sostanza alle spese di attivazione, dall'altro lato favorisce la possibilità per gli utenti di avvantaggiarsi delle offerte da parte di operatori alternativi, in maniera del tutto conforme al principio di concorrenza e competitività del mercato, laddove diversamente opinando si finirebbe per ostacolare in concreto la possibilità di cambiare operatore per gli utenti, rendendo illegittimi eventuali sconti praticati per favorire la migrazione, così ottenendo un risultato opposto a quello perseguito dallo stesso Decreto Bersani citato dall'istante.

- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di indennizzo per mancata risposta al reclamo, tale richiesta non può esser accolta poiché, a fronte della espressa contestazione da parte dell'operatore di avere mai ricevuto reclamo alcuno prima dell'istanza di conciliazione proposta avanti questo Co.Re.Com, il sig. XXX non ha documentato in alcun modo i propri assunti reclami a Telecom come invece avrebbe dovuto sulla base dei principi generali in tema di onere della prova *ex art. 2697 c.c.*, affermando unicamente di essersi rivolto via telefono al *call center* all'operatore che peraltro - come si è detto - ha contestato espressamente la circostanza.
- c) In merito infine alla richiesta *sub iii)* di indennizzi vari nonché di rimborso costi sostenuti, anche tali pretese, oltre a risultare estremamente generiche e non documentate, in ogni caso non possono venire accolte trattandosi di voci accessorie, quindi non suscettibili di accoglimento attesa la reiezione delle richieste principali del sig. XXX.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione, si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;
2. la compensazione tra le parti le spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli