



Determinazione dirigenziale n. 5 /2018

Definizione della controversia XXX/Telecom Italia S.p.A. - pratica n. 2016/1831/GU14

IL DIRIGENTE

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*, in particolare l'art. 84;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

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

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

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 deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 15 marzo 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 del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Telecom Italia S.p.a. (d'ora in avanti "Telecom"), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento, avente a oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria integrativa agli atti della presente procedura, l'istante ha dichiarato:

- Di avere comunicato a Telecom Italia S.p.A., con raccomandata a/r del 8/04/2015, la disdetta dal proprio contratto telefonico stipulato il 4 febbraio 1980, chiedendo contestualmente che per tale chiusura non gli venisse addebitata nessuna spesa ingiustificata, come previsto dal comma 3 dell'art. 1 della Legge 2 aprile 2007, n. 40;

- Di avere ricevuto fattura Telecom del 07/04/2015 che esponeva un importo di € 43,54, riferito a costi relativi al periodo maggio-giugno, cioè successivo alla cessazione della linea telefonica;
- Di avere ricevuto fattura Telecom dell' 11/05/2015, che recava la dicitura “non c'è niente da pagare”, in cui venivano stornati per intero i costi esposti nella fattura precedente € 43,54;
- Di avere ricevuto da Telecom sollecito di pagamento della fattura n. del 05/06/2015, con cui l'operatore comunicava che l'importo residuo da pagare, al netto dello storno operato, era di € 40,73;
- Di avere risposto a tale lettera con raccomandata a/r del 30 giugno 2015, chiedendo l'annullamento della richiesta di pagamento e l'emissione di una nuova fattura con i costi dell'effettivo consumo fino alla cessazione della linea;
- Di avere ricevuto comunicazione del 11/07/2015 con cui Telecom confermava la correttezza dell'addebito di € 35,18;
- Di avere inviato lettera raccomandata a/r del 10/08/2015 per comunicare all'operatore l'intenzione di rivolgersi al Corecom, vista la mancata giustificazione, da parte di Telecom, dei costi esposti per la cessazione del servizio;
- Di avere ricevuto comunicazione del 1/09/2015 con cui Telecom ribadiva che non avrebbe accolto le richieste dell'istante, vista la correttezza degli addebiti fatturati;

In base a quanto esposto l'istante chiede *“l'annullamento della richiesta di pagamento di € 35,18 avanzata da Telecom Italia per i costi di recesso della propria linea telefonica in quanto mai stati giustificati, come prevede il comma 3 dell'art. 1 della legge n. 40 del 2 aprile 2007”*.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore Telecom ha evidenziato quanto segue:

- in data 09.04.2015 il sig. XXX chiedeva la cessazione della sua linea telefonica; nelle more della lavorazione della cessazione, Telecom emetteva il conto contenente i canoni correnti (fattura n. XXX del 07/04/2015, rimasta insoluta);
- Telecom, nel successivo conto di maggio 2015, stornava i canoni non dovuti e addebitava il costo per la disattivazione del servizio (fattura n. XXX del 11/05/2015); a seguito dei reclami, Telecom dava sempre pronto riscontro al ricorrente;
- La domanda del sig. XXX è infondata atteso che la questione nulla ha a che vedere con quanto dispone il c.d. decreto Bersani. Ed invero, a seguito del ricevimento di un ordinativo di recesso (cessazione linea o servizio), Telecom, tramite propri dipendenti, è tenuta ad eseguire una serie di operazioni per la cessazione sui sistemi dell'utenza telefonica (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il distacco della utenza dalla centrale, il distacco della linea dall'armadio stradale riparti linee e dal box, cessazione amministrativa e contabile, etc.).
- È evidente che dette attività non possano essere documentate nel dettaglio, ma è altrettanto evidente che tali attività debbano essere (e sono in effetti) poste in essere da vari dipendenti / operatori di Telecom Italia Spa, che ovviamente hanno un costo per l'azienda.
- I costi di disattivazione della linea, in ossequio alla normativa vigente, sono poi pubblicati sul sito di Telecom; l'AGCOM vigila sull'applicazione di tali costi da parte dei gestori verificando che questi ultimi pongano a carico degli utenti esclusivamente le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo dai primi sopportato per procedere alla disattivazione o al trasferimento.
- Come ha precisato AGCOM, con una nota del 28.06.2007, *“... il concetto di pertinenza del costo dovrà essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori e secondo criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi ...”*;
- In conclusione, tali costi sono legittimi e giustificati, e quindi dovuti dal sig. XXX.
- Si fa presente che ad oggi il sig. XXX è debitore nei confronti di Telecom dell'importo di € 43,54 (somma che comprende i costi di recesso e il rateo di canone e/o il corrispettivo di servizi fruiti fino alla cessazione della linea) e che la pratica di recupero crediti è stata al momento sospesa.

Alla luce di quanto esposto, Telecom ritiene infondate le domande del sig. XXX e ne chiede l'integrale rigetto.

3. Motivazione della decisione

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

In linea generale si rammenta che il tema della legittimità o meno dei costi applicati dall'operatore a titolo di recesso è stata disciplinata dalla legge n. 40 del 2007 (di conversione del d.l. n. 7/2007, cd. decreto Bersani); l'Autorità ha sempre fornito un'interpretazione univoca e costante della suddetta normativa, interpretazione che è stata avallata anche dai Giudici amministrativi.

In particolare, è stato affermato che le spese/i costi recuperabili dall'operatore in caso di recesso esercitato dall'utente sono solo quelli sostenuti per la disattivazione dell'impianto, e non anche quelli sostenuti in occasione della sua installazione. Questo perché il decreto Bersani ha voluto offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente e in ogni momento dal contratto sottoscritto con l'operatore, e per fare ciò si è ritenuto necessario neutralizzare l'effetto di "retention" del cliente, che si realizzerebbe in via di fatto qualora l'operatore fosse libero di addebitare anche somme non inerenti i veri costi di recesso (Del. Corecom Emilia Romagna 51/2014).

Come è noto, poi, per costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: *«ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 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". (...), dunque, è la stessa fonte legislativa 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, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri, conclusasi con la pubblicazione sul sito web dell'Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre».* (Del. AGCOM 123/14/CIR).

Ciò posto, nel caso in esame, Telecom dichiara che i costi sono stati pubblicati sul proprio sito nonché sul sito di Agcom, previa sottoposizione degli stessi al vaglio dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Tuttavia, il *link* indicato nella memoria, come pure il *link* presente nella tabella pubblicata sul sito di Agcom, non dà immediato accesso a un prospetto riepilogativo dei costi, bensì ad un ulteriore *link* per la registrazione al sito attraverso cui effettuare le operazioni di disattivazione. Telecom, seppure in tale senso onerata, non ha prodotto alcuna schermata contenente lo schema riassuntivo dei costi applicati da cui potere desumere la conformità di quanto addebitato all'utente con quanto approvato dall'Autorità.

Inoltre, si deve osservare che nel caso in esame il costo di disattivazione non è sicuramente stato previsto in sede di conclusione del contratto, in quanto introdotto successivamente al 1980, anno dell'adesione del sig. XXX all'offerta Telecom (almeno secondo quanto ricostruito dall'operatore e non contestato dall'utente); la Telecom, ancor prima di pubblicizzare l'introduzione dei costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare il sig. XXX dell'introduzione dei costi medesimi con un preavviso di 30 giorni e con l'indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, in vigore al momento dei fatti oggetto della presente controversia. In mancanza di allegazioni documentali atte a provare l'avvenuta comunicazione della variazione delle condizioni economiche

dell'offerta con l'introduzione dei costi di disattivazione, e in mancanza di prova di un'adeguata informativa circa i costi applicati rinvenibile sui siti dell'operatore e dell'Autorità, si ritiene che il sig. XXX avrà diritto allo storno di quanto addebitatogli a tale titolo (in senso conforme cfr. Delibera Agcom n. 101/12/CIR.)

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento della domanda dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura si dispone il rimborso di € 100,00 in favore del sig. XXX per le spese di procedura.

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;

D E T E R M I N A

1. L'accoglimento dell'istanza promossa dal sig. XXX nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- ii. a stornare l'importo di € 35,18 addebitato sulla fattura n. XXX del 11/05/2015, a titolo di "costo di disattivazione linea".

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il dirigente dell'Ufficio per il Co.re.com.
Dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

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

La presente determina 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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.

Milano, 16 luglio 2018

Il dirigente dell'Ufficio per il Co.re.com.
Dott. Massimiliano Della Torre