

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**  
**DELIBERAZIONE n. 17 del 01/03/18**

**Oggetto: Definizione della controversia**  
**c/ TIM S.P.A. (già Telecom Italia S.p.a.)**

L'anno 2018 addì 01 del mese di MARZO, nella propria sede di Via Paolo Lembo n. 40 – Bari, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni nelle persone dei sigg.

		Pr.	Ass.
Lorena Saracino	Presidente		
Francesco Di Chio	Vice Presidente		
Felice Blasi	Componente		
Marigea Cirillo	Componente		
Elena Pinto	Componente		

**IL COMITATO**

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 ed in particolare, l’art 1, comma 13, che definisce i Comitati Regionali per le Comunicazioni quali organi funzionali dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per le esigenze di decentramento sul territorio;

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

VISTA la legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’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 e il Comitato regionale per le comunicazioni in data in data 21 novembre 2006, e in particolare l’art.4, c1, 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 presentata dal sig.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

Con riferimento all’utente fissa n. 0831.981136, l’istante lamenta l’indebita applicazione dei costi di disattivazione del servizio da parte di Telecom Italia a seguito di migrazione ad altro gestore. Chiedeva pertanto, I) lo storno dell’insoluto pari ad €77,21 e II) il riconoscimento di un indennizzo per omesso riscontro al reclamo quantificato in €200 oltre III) alle spese di procedura quantificate in ulteriori €200,00.



H

Con memorie difensive ritualmente depositate, citava a supporto delle proprie richieste la consolidata giurisprudenza in tema di costi di recesso e di indennizzi per mancata risposta al reclamo, sostenendo d aver inviato una raccomandata a/r rimasta priva di qualsivoglia riscontro.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, il gestore richiamando le condizioni generali di abbonamento Telecom e le recenti delibere Agcom, afferma la legittimità dei costi contestati; essi corrispondono esattamente a quelli sostenuti dall'operatore per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'art.1 comma 1 l. n. 40/2007.

Evidenzia come il pagamento è conforme anche a quanto stabilite dalle modifiche contrattuali entrate in vigore il 1 aprile 2013, introdotte a seguito dell'esercizio dello *ius variandi*; tra le altre cose sottolinea di aver adeguatamente informato gli utenti di tale variazione dando loro la possibilità di recedere senza costi; pertanto, non avendo esercitato all'epoca il diritto di recesso, si intende che al momento del passaggio ad altro operatore il cliente fosse consapevole dell'applicazione di tali costi.

In merito all'omesso riscontro al reclamo, produce copia della nota di riscontro inviata all'utente.

Il gestore, pertanto, insiste per l'integrale rigetto delle richieste avanzate dall'utente.

## 3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le richieste formulate dalla parte istante devono intendersi integralmente rigettare per le motivazioni di seguito indicate.

La richiesta dell'istante inerente all'annullamento del conto n. RS0115764 del 9.5.2014 non può ritenersi accoglibile; in effetti, per quanto concerne il contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, e consultabile mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la società stessa ha riportato i costi di disattivazione.

Tali costi sono stati comunicati all'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Per tale motivo, la richiesta dell'istante di storno dell'importo contestato di euro 28,84 iva esclusa a titolo di "costo di disattivazione linea e servizio" non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina del conto in contestazione si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi.

Per quanto sopra esposto, accertata la piena conformità dei costi fatturati a quelli sostenuti dall'operatore, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

In ordine, invece alla richiesta sub II) di indennizzo per omesso riscontro al reclamo, il gestore ha prodotto una missiva datata 16.9.2014 con la quale, in risposta alla segnalazione dell'utente, comunica di non poter accogliere il reclamo in quanto il costo di disattivazione linea e servizio è previsto dall'art. 3 delle condizioni contrattuali. Ed invero, l'invio di tale riscontro è pleonastico rispetto al dato, ormai certo ed incontestabile, del fatto che l'utente ha richiesto la cessazione del contratto in vigenza delle intervenute modifiche contrattuali.

L'utente, dal canto proprio, non ha tenuto un comportamento privo di censura atteso che ha omesso di pagare in toto il conto oggetto di contestazione, quando avrebbe potuto e dovuto corrispondere quantomeno le somme non contestate.

Alla luce di quanto descritto, in considerazione del rigetto delle domande di parte istante, nulla si liquida a titolo di rimborso spese di procedura (domanda sub III).

## 4. Conclusioni

In considerazione di quanto esposto in premessa e dalle risultanze istruttorie, il Comitato a voti unanimi espressi nelle forme di legge

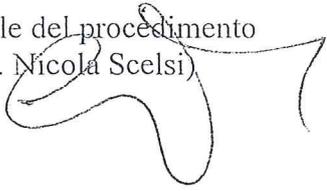
DELIBERA

il rigetto integrale dell'istanza presentata dall'utente

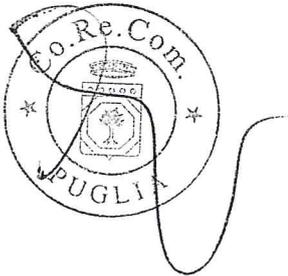
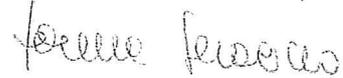
Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il responsabile del procedimento  
(Dott. Nicola Scelsi)



Il Presidente  
(Dott.ssa Lorena Saracino)



*La presente copia composta  
di n° 03 (TRE) pagine  
è conforme all'originale esistente  
agli atti di questo Ufficio.*

**UFFICIO CONTENZIOSO**  
La P.P. Delegata  
"Conciliazioni e Definizioni controverse"  
**dott. Nicola Scelsi**