

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE n. 18 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 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. 0999739429, l’istante lamenta l’indebita applicazione dei costi di cessazione del servizio da parte di Telecom Italia a seguito di migrazione ad altro gestore. Chiedeva pertanto, I) l’annullo della fattura n. RS02659123, II) la chiusura del contratto senza alcun tipo di onere o spesa per l’utente e III) il riconoscimento di un indennizzo di minimo €250,00.



[Handwritten signature]

Con memorie difensive ritualmente depositate, per il tramite del proprio legale rifiutava la proposta del gestore e ribadiva che "...il decreto Bersani bis e la delibera AGCOM 49/09/CIR ribadiscono che non si può imporre alcun vincolo temporale al contratto stipulato e obbliga gli operatori a prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore.. senza spese non giustificate da costi dell'operatore..". Ricorda che tali costi sono stati quantificati dall'AGCOM in massimo euro 35,00. Per tali ragioni confermava quanto richiesto in sede di presentazione dell'istanza.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate nel presente procedimento, l'Operatore riferisce che l'utenza oggetto della presente controversia era rientrata in Telecom in data 11.10.2013 a seguito dell'adesione all'Offerta Tutto, in promozione a condizione che la linea rimanesse attiva per almeno 24 mesi.

In data 24.09.2014 l'istante richiedeva la migrazione ad altro operatore, prima dunque del decorrere dei 24 mesi; la cessazione anticipata ha pertanto determinato l'addebito del costo di disattivazione linea.

Il gestore convenuto, 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 al vincolo contrattuale di 24 mesi che avrebbe dato diritto ad un canone agevolato, sottolinea che il gestore, tramite gli allegati ai conti telefonici (al paragrafo "RICORDA CHE") comunicava che "...la promozione sulla gratuità del contributo di attivazione della linea telefonica ...è condizionata al mantenimento della linea telefonica di casa e adsl per almeno 24 mesi dalla data di attivazione..".

Alla luce di tali considerazioni, il gestore 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. 06/2014 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 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 merito all'applicazione del contributo di attivazione linea, occorre evidenziare come

questo sia stato fatturato a seguito del recesso prima del decorso dei 24 mesi previsti dall'offerta sottoscritta dal cliente. Tali offerte prevedono, a fronte di un vincolo contrattuale di 24 mesi l'applicazione di condizioni economiche di maggior favore rispetto al pubblico indistinto.

Pertanto, è di tutta evidenza che il cliente tragga un vantaggio da questo tipo di accordi, in quanto gode per tutta la durata contrattuale di relativi sconti sul canone mensile oppure, come nel caso di specie non corrisponde il contributo di attivazione della linea telefonica.

Nel caso che ci occupa il cliente, pur avendo indubbiamente beneficiato di condizioni economiche agevolate, non ha tenuto un comportamento privo di censura atteso che sembrerebbe aver ommesso di pagare in toto il conto oggetto di contestazione, che viceversa riporta anche somme riferite a traffico telefonico. Alla luce di quanto innanzi esplicitato, risulta destituita di fondamento la richiesta di parte attrice di riconoscimento di indennizzo.

In considerazione del rigetto delle richieste dell'utente, nulla si liquida a titolo di rimborso spese di procedura.

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.

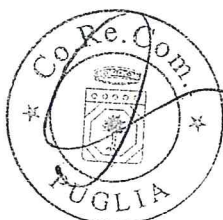
La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata sul Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it).

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 F.P. Delegata
"Conciliazioni e Definizioni controversie"
dott. Nicola Scelsi