

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
DELIBERAZIONE n.23 del 01/03/18

**Oggetto: Definizione della controversia
Italia S.p.a.)**

c/ TIM SPA (già Telecom

L'anno 2018 addì 01 del mese di MARZO, nella propria sede di Via Paolo Lembo 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 Assemblies 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 istanza del 28.12.2015 il sig. contestava la legittimità della fattura RS 01462711 in quanto, sosteneva che, nonostante i consumi successivi al maggio 2015 fossero pari a zero, venissero imputati degli imprecisati costi quali l’annullamento sconto per cessazione anticipata per un importo pari ad € 97,60 oltre che 35,18 per costi di disattivazione.

L’utente sostiene che tali addebiti sarebbero non dovuti in virtù del Decreto Bersani che ha



dichiarato nulli i limiti economici di passaggio ad altro operatore come costi di disattivazione/migrazione.

Pertanto, l'utente chiedeva:

- I) annullamento della fattura relativa ai suddetti costi;
- II) indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

Con memorie difensive ritualmente depositate, TIM evidenziava che sull'utenza in contestazione n. 0808726311 risultava attiva dal 15.11.2013 l'offerta commerciale "Tutto", cessata per passaggio verso altro operatore in data 05.05.2015.

Detta offerta consentiva di attivare gratuitamente la linea telefonica a condizione che tale linea rimanesse attiva per 24 mesi.

In alternativa, il cliente avrebbe potuto non aderire a tale promozione e corrispondere l'importo di € 97,60 senza vincoli contrattuali.

Infatti, lo sconto sull'attivazione era subordinato al vincolo contrattuale.

Poichè l'utente aveva cessato la linea telefonica prima dei 24 mesi, TIM sosteneva di aver legittimamente provveduto ad addebitare la somma di € 97,60 in qualità di annullamento sconto, nonché la somma di € 35,18 per cessazione anticipata.

In ordine a questo rilevava che secondo il consolidato orientamento del Consiglio di Stato è ritenuta legittima la pratica commerciale, posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine.

Relativamente all'addebito relativo al costo per disattivazione linea, TIM riteneva che con l'entrata in vigore del Decreto Bersani è stato istituito un contributo a tantum a copertura dei costi sostenuti dalla società convenuta per la disattivazione nei casi di recesso nel corso del periodo di vigenza contrattuale.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'esame istruttorio delle memorie e degli elementi probatori presentati da entrambe le parti, la richiesta sub I) di annullamento della fattura RS 01462711 non può trovare accoglimento atteso che come specificato da TIM, l'importo di € 97,60 addebitato in fattura è relativo al contributo di attivazione della linea telefonica di casa che, nel caso dell'istante, era stato azzerato in virtù dell'adesione all'offerta commerciale "Tutto".

Detta offerta, infatti, contemplava la gratuità del contributo di attivazione della linea telefonica di casa (pari ad € 97,60) a condizione che il cliente mantenesse attiva detta linea telefonica e ADSL per almeno 24 mesi, avendo, dunque come diretta conseguenza, la decadenza dell'utente dagli sconti di cui ha usufruito durante la vigenza del contratto.

Detta circostanza era stata ben esplicitata da TIM al momento dell'adesione a tale proposta da parte del cliente; veniva altresì ribadita con l'invio delle varie fatture telefoniche nella sezione "Si ricordi che..." dove al punto 7 veniva chiaramente esplicitato che "la promozione sulla gratuità del contributo d'attivazione della linea telefonica di casa (0€ anziché 97,60) attivata in data 15.11.2013, è condizionata al mantenimento della linea telefonica di casa e dell'ADSL di Telecom Italia per almeno 24 mesi dalla data sopra indicata".

Pertanto, è evidente che il cliente fosse chiaramente consapevole che un suo eventuale recesso prima dei 24 mesi avrebbe comportato, come diretta conseguenza, l'addebito di €97,60.

In ordine a tanto, si richiama l'orientamento del Consiglio di Stato che con Sentenza n. 1442/2010 ha ritenuto legittima la pratica commerciale posta in essere dagli operatori di telefonia, di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine.

Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1 comma 3 del D.L. n. 7/2007 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.

Si deve altresì evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Telecom Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la società TIM ha riportato i costi di disattivazione che corrispondono 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.

Difatti, con l'entrata in vigore del Decreto Bersani è stata eliminata la durata minima di un anno per i contratti di accesso e per le offerte ADSL abolendo l'addebito dei canoni a scadere nei casi di recesso nel primo anno di abbonamento, ed è stato istituito un contributo una tantum a copertura dei costi sostenuti dalla società convenuta per la disattivazione nei casi di recesso nel corso del periodo di vigenza contrattuale.

Nello specifico, la richiesta dell'istante di storno dell'importo contestato di euro 35,18 iva inclusa 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 TIM in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Quanto alla richiesta sub II) di indennizzo per la mancata risposta ai reclami occorre evidenziare che l'utente non ha fornito elementi utili all'accertamento di eventuali reclami dallo stesso presentati, limitandosi semplicemente ad invocare tale circostanza al momento dell'esplicitazione delle sue richieste di indennizzo.

Dalla disamina della documentazione prodotta da TIM risulterebbe un solo reclamo, presentato dall'istante per il tramite del suo legale presentato in data 04.07.2015 cui peraltro è seguita risposta dell'operatore con missiva del 23.07.2015.

Pertanto, anche tale richiesta dell'utente non può trovare accoglimento in quanto contrariamente a quanto dallo stesso sostenuto, risulta che TIM abbia fornito risposta al reclamo nel pieno rispetto dei termini imposti.

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 di tutte le istanze in oggetto indicate.

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.