

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.246
LEGISLATURA	X

Il giorno 10/09/2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TISCALI ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 126/07/CONS, del 22 marzo 2007, recante "*Misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi telefonici e la scelta tra le diverse offerte presenti sul mercato ai sensi dell'articolo 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259*";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori Agcom del 28 giugno 2007 esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4 della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3 della medesima legge;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste le delibere Agcom n. 74/15/CIR e Corecom Emilia-Romagna nn. 51/14 e 297/18;

Visto lo *“Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome”*;

Vista la *“Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni” sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna”*;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1985);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 10.09.2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società Tiscali Italia X (di seguito Tiscali) l’errata fatturazione e l’applicazione di costi di recesso. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a seguito di recesso dal contratto in essere con Tiscali – che prevedeva un canone mensile di euro 27,95 – riceveva dalla stessa due fatture: la prima di euro 68,91 relativa al bimestre luglio-agosto 2016 in cui era già passato ad altro operatore e la seconda di euro 161,99 contenente importi non dovuti per *“restituzione promozione goduta”* e *“costi di disattivazione”*.

In base a tali premesse, l’utente ha pertanto richiesto:

- a) lo storno della fattura n. 161757891 del 02.08.2016;
- b) lo storno della fattura n. 160721765 del 02.04.2016.

2. La posizione dell’operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Tiscali, pur non avendo partecipato all'udienza di discussione convocata dall'Ufficio, ha prodotto una memoria difensiva in cui ha precisato che al contratto sottoscritto dall'utente – attivato in data 09.11.2015 - è stata applicata una promozione che prevedeva “un listino scontato con un vincolo minimo di 3 anni dalla data di attivazione pena il riaddebito di tutta la scontistica goduta”. Il contratto veniva cessato in data 20.06.2016 per migrazione verso altro operatore. Conseguentemente Tiscali ha sottolineato di aver stornato nella fattura n. 161757891 del 02.08.2016 i canoni addebitati dal 20.06.2016 al 31.08.2016, anticipati nella precedente fattura n. 161236009 del 03.06.2016, annullando con tale compensazione quanto non dovuto. Rispetto ai costi relativi alla restituzione della promozione goduta, pari ad euro 162,30, e al contributo di disattivazione, pari ad euro 35,54, anch'essi presenti sulla fattura n. 161757891, l'operatore ha rappresentato che si tratta di “costi effettivamente sostenuti da Tiscali (...) applicati nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali conosciute, accettate dall'Istante fin dall'adesione al servizio”. In particolare “la restituzione della promozione goduta è espressamente prevista dal contratto sottoscritto dall'Istante: ... la durata contrattuale è vincolante ed è indipendente dalla durata dello specifico sconto promozionale. In caso di disdetta nel corso dei primi 3 anni dall'attivazione del servizio, oltre ai costi di disattivazione sarà addebitato in fattura un importo equivalente allo sconto già usufruito.” Parimenti, secondo l'operatore, “l'addebito dei costi di disattivazione era ben noto al cliente fin dalla sottoscrizione del servizio, considerato che l'addebito è richiamato anch'esso nel contratto dall'istante e nelle condizioni generali di contratto. Il suddetto importo si riferisce unicamente ai costi interni sostenuti dalla società scrivente per le attività di natura tecnico-amministrativa necessarie alla cessazione della linea/contratto. Giova precisare inoltre che, in ottemperanza alle delibere 126/07/CONS e 348/08/CONS, Tiscali Italia X ha sempre comunicato in ogni fattura le modalità per verificare i relativi costi, mediante la tabella riepilogativa disponibile alla pagina: <http://assistenza.tiscali.it/commerciale/costidisattivazione>, consultabile anche attraverso il sito www.agcom.it nella sezione “tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

E' utile innanzitutto evidenziare che, come riscontrabile in atti, il contratto è stato cessato alla data di rilascio dell'utenza verso altro operatore (20.06.2016), ossia in anticipo rispetto alla durata prevista di 3 anni decorrente dalla data di espletamento dell'ordine di migrazione della risorsa verso Tiscali (09.11.2015), e che l'operatore ha depositato copia dell'informativa sottoscritta dall'utente la quale non semplicemente attraverso il rinvio alle previsioni contrattuali, ma tramite chiara, specifica ed esaustiva comunicazione dettaglia compiutamente le condizioni dell'abbonamento e dell'offerta e i relativi costi. Ciò premesso appare infondata la richiesta formulata sub b) di storno della fattura n. 160721765 del 02.04.2016, atteso che la stessa – non depositata in atti - è presumibilmente da ricondursi al periodo di vigenza contrattuale antecedente la data del 20.06.2016; in assenza di contestazioni da parte dell'istante circa specifiche voci di costo o circa l'erogazione del servizio da parte del gestore nell'arco temporale di competenza della summenzionata fattura, la richiesta in esame appare peraltro del tutto generica e, di conseguenza, non accoglibile in questa sede. A di là del tenore letterale della domanda, tuttavia, è chiaro come il periodo che forma oggetto di contestazione da parte dell'utente sia quello relativo al bimestre luglio-agosto 2016 in cui egli fruiva del servizio con altro gestore, periodo che quindi interessa la fattura n. 161757891 del 02.08.2016. Come correttamente eccepito da Tiscali, la fattura stessa dimostra l'avvenuta regolare gestione del recesso da parte dell'operatore. Infatti il contratto è stato cessato alla data del 20.06.2016 e tanto l'importo riferibile al canone di abbonamento del periodo 21.06.2016 – 30.06.2016 quanto l'importo riferibile al canone di abbonamento del periodo 01.07.2016 – 31.08.2016 (quest'ultimo già addebitato nella precedente fattura n. 161236009 del 03.06.2016) sono stati interamente stornati. Stante quanto rilevato, nel caso in esame nessuna irregolarità può essere addebitata all'operatore in relazione alla contestata fatturazione.

Anche rispetto alle due specifiche voci di costo presenti sulla medesima fattura n. 161757891, ossia quella relativa alla restituzione della promozione goduta dall'utente per euro 162,30 e quella relativa al contributo di disattivazione per euro 35,54, devono ritenersi fondate le eccezioni sollevate dall'operatore secondo le considerazioni che seguono. E' orientamento dell'Autorità quello di ritenere legittimi gli importi fatturati dall'operatore al fine di recuperare gli sconti fruiti dall'utente che receda anticipatamente dal contratto. Tale orientamento, che si allinea alla giurisprudenza amministrativa (sentenza n. 1442/2010 del Consiglio di Stato) ed è stato già applicato in questa sede



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

(cfr. delibere nn. 51/14 e 297/18), si fonda sulla relazione tra l'applicazione di una scontistica sul costo dell'abbonamento in favore dell'utente ed il vincolo di permanenza di quest'ultimo con l'operatore prescelto, individuando una corrispettività fra l'impegno di non recedere prima di una certa data e il vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Va sottolineato come la facoltà di addebitare un importo equivalente allo sconto già fruito - al fine di riallineare il corrispettivo pagato dall'utente alle condizioni economiche standard in caso di recesso anticipato da specifiche offerte promozionali soggette a vincolo di durata - risulti peraltro chiaramente dal prospetto informativo reso all'utente e da quest'ultimo sottoscritto. In base, inoltre, alle disposizioni contenute nel c.d. decreto Bersani (decreto-legge n. 7/2007, convertito con legge n. 40/2007), così come chiarite attraverso le Linee Guida Agcom del 2007, che hanno introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche, gli utenti possono recedere dai contratti liberamente, senza vincoli temporali (ma con preavviso, che può essere al massimo di 30 giorni) e con le sole eventuali spese giustificate dai costi affrontati dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento della linea. Nella fattispecie, il costo applicato è pertanto legittimo in quanto previsto *ex lege* (costante sul punto è l'orientamento dell'Autorità, cfr. *ex multis* delibera n. 74/15/CIR) e Tiscali ha correttamente rappresentato che l'importo è giustificato dal costo interno sostenuto per le attività di natura tecnico-amministrativa necessarie alla cessazione del servizio ed è previsto dalle condizioni generali di contratto (art. 7.1), cui l'utente si è obbligato aderendo al contratto *de quo*. Sotto il profilo della trasparenza e della conoscibilità delle condizioni economiche del servizio l'operatore ha inoltre rappresentato come la previsione e quantificazione del contributo di disattivazione fossero altresì disponibili on line sul sito dell'operatore e sul sito dell'Autorità, in conformità a quanto previsto dalle disposizioni a tutela dell'utenza di cui alla delibera 126/07/CONS. Alla luce del summenzionato inquadramento si ritiene, quindi, che gli importi oggetto di contestazione di cui alla fattura n. 161757891 siano stati legittimamente addebitati dall'operatore e pertanto la domanda di storno formulata sub a) non risulta meritevole di accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom