

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.566
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 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 / TELECOM ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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;

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. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CPS, 100/12/CIR, 113/12/CIR; 91/15/CIR; 489/16/CONS; le delibere Corecom E.R. nn. n. 51/2014, 60/2017, 73/2017, determina n. 11/2017



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'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.2018.2754);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 10/10/2017, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2017/61264 del 23/11/2017.

L'istante lamenta, nei confronti di Telecom Italia X (di seguito Telecom) il malfunzionamento del servizio oltre a fatturazione non giustificata comprendente l'illegittimo addebito di costi di recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- che in data 09.10.2015 ha concluso con Telecom un contratto business di telefonia mobile per 6 cellulari aziendali;

- che pur avendo sottoscritto il modulo "Profilo commerciale Bonus 50 MNP", che prevede il rimborso delle penali per interruzione anticipata da gestore precedente da parte di Telecom, quest'ultima non ha mai pagato le suddette che ammontavano ad euro 600,00;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che la connessione internet non ha funzionato per i primi due mesi ed in seguito ha funzionato alternando periodi di mancata connessione a periodi di velocità estremamente lenta, disservizi che ha segnalato molte volte al servizio clienti;
- di aver presentato, causa i suddetti disservizi, disdetta dal contratto con raccomandata del 22.07.2016;
- di aver ricevuto, nonostante la suddetta disdetta, la fattura n. 7x03477001 del 14/09/2016 per un totale di euro 2.214,67 di cui, nel dettaglio contesta:
 - Euro 168,48 addebito canoni non dovuti stante disdetta contrattuale del 22.07.2016;
 - Euro 622,20 addebito non dovuto a conguaglio del mancato rimborso penali ex Bonus 50 non applicato da Telecom;
 - Euro 527,04 addebito per recupero sconti terminali non dovuto stante la cessazione del contratto;
 - euro 749,97 addebito per recesso anticipato non dovuto in applicazione della legge Bersani.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) indennizzo per mancata connessione internet per un totale di euro 2.100,00 pari a 7 euro al dì x 300 giorni corrispondenti al periodo di vigenza contrattuale e precisamente dal 09.10.2015 al 1/8/2016;
- b) annullamento della fattura n. 7x03477001 del 14/09/2016

La posizione dell'operatore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Telecom, con memoria AL/2018/812 del 01.02.2018, sostiene l'assenza di propria responsabilità e chiede il rigetto della domanda.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio dati sulle linee mobili, Telecom asserisce non esserle pervenuto alcun reclamo. Aggiunge che Telecom si impegna ad assicurare la disponibilità e la continuità del servizio entro i limiti di copertura



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

essendo il funzionamento dello stesso dipendente anche da fattori esterni non gestibili dall'operatore.

L'operatore sostiene, poi la correttezza e quindi la debenza degli addebiti contenuti nella fattura n. 7x03477001 del 14/09/2016, eccependo quanto segue in merito alle singole voci contestate da parte istante:

-la somma di Euro 168,48, che l'istante contesta in quanto addebito canoni non dovuti stante disdetta contrattuale del 22.07.2016, è dovuta anzitutto in quanto si riferisce al periodo di luglio 2016 di vigenza contrattuale e in secondo luogo in quanto l'utente non prova l'invio della raccomandata di disdetta né la data in cui Tim l'avrebbe ricevuta;

- la somma di Euro 622,29 relativa alla vendita rateale degli apparati è dovuta stante la mancata attinenza con la mancata applicazione da parte di Tim del BONUS 50 MNP, asserita dall'utente, per la cui attivazione quest'ultimo avrebbe comunque dovuto inviare all'operatore, *modulo, la proposta di attivazione sezione mobile con specificata l'indicazione "rimborso penali", documentazione che non risulta mai essere pervenuta all'operatore;*

-la somma di 527,04 relativa al recupero sconti terminali, contestata dall'istante, è dovuta avendo l'utente inviato richiesta di recesso prima dei 24 mesi previsti per l'applicazione della scontistica relativa agli apparati;

-la somma di euro 749,97 per corrispettivo recesso anticipato è dovuta. Telecom chiarisce in merito che sottoscrivendo il contratto l'utente ha richiesto l'attivazione di 6 sim e aderendo alle condizioni contrattuali ha accettato di ricevere sconti e promozioni subordinati alla condizione che un eventuale recesso dal contratto non avvenisse entro 24 mesi dalla sua sottoscrizione. A sostegno della legittimità dell'addebito in questione, riporta in quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto Multibusiness, cui l'istante ha aderito, (art. 13, co 2) per cui: *"In caso di recesso del cliente da Offerte che prevedono particolari termini e condizioni a fronte di una durata minima determinata in 24 mesi (a titolo esemplificativo offerte promozionali, bonus, sconti etc..) Telecom Italia addebiterà al cliente per ogni utenza per la quale l'offerta viene cessata il corrispettivo di 100,83 euro (iva inclusa), ..."* A tal riguardo avendo l'istante disdetto



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

anticipatamente, rispetto alla durata minima espressamente prevista (24 mesi) correttamente Tim ha provveduto ad addebitare le somme.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

A) La domanda di cui al punto a) di indennizzo per malfunzionamento del servizio non può trovare accoglimento.

Stante l'obbligo degli operatori, di cui all'art. 3, comma 4, del Regolamento, di fornire i servizi *"in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*, è comunque necessario che l'utente manifesti al gestore l'esistenza di eventuali disservizi sull'utenza, affinché questi possa intervenire per risolvere il malfunzionamento. In assenza di reclami e segnalazioni, l'operatore non può infatti avere contezza del disservizio, né può, conseguentemente, intervenire per risolverlo. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Nel caso di specie, le dichiarazioni dell'utente sul punto non sono sufficienti a far ritenere accertata l'esistenza di un "reclamo": dalla documentazione prodotta in atti, anteriormente alla raccomandata di disdetta datata 22.07.2016, non risulta alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa comprovare l'esistenza di un reclamo in merito al disservizio lamentato.

Pertanto, posto che - come da consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi) - non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore e che - (cfr ex multis, Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017) - in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione, la richiesta deve essere respinta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B) La domanda di cui al punto b) di storno della fattura n. 7x03477001 del 14/09/2016 può trovare parziale accoglimento.

Si osserva che la fattura in questione, emessa in data 14.09.2016, si riferisce al bimestre luglio-agosto 2016 e indica il 18.08.2016 come data di cessazione del contratto. Ne deriva, anzitutto, che risulta superata l'eccezione dell'operatore di non aver ricevuto da parte dell'utente la disdetta contrattuale del 22 luglio 2016. In base alla documentazione depositata agli atti, il contratto è da considerarsi, dunque, in vigore tra le parti dal 09.10.2015, giorno della sua conclusione, al 18.08.2016, giorno della sua cessazione.

Ciò premesso, si vanno ad analizzare di seguito le singole voci di fattura contestate.

-La richiesta di storno dell'addebito di canoni per Euro 168,48, che l'istante contesta eccependo la suddetta disdetta contrattuale, è da accogliersi parzialmente. Considerando, infatti, che la fattura si riferisce al bimestre luglio-agosto 2016 e che il contratto è da ritenersi cessato, sulla base di quanto sopra premesso, il 18.08.2016, si ritiene di stornare la somma di euro 35,30 corrispondente ai 13 giorni (dal 18 al 31 agosto) in cui il contratto risulta non più in vigore (168,48x13:62).

- L'istante richiede, poi, lo storno dell'importo di euro 622,20, fatturato con la voce "vendita rateale apparati", a conguaglio del mancato rimborso da parte di Telecom delle penali per interruzione anticipata da gestore precedente, previsto dal "Profilo Bonus 50 MNP". Egli asserisce che pur avendo aderito al suddetto profilo contrattuale, Telecom, non gli ha mai rimborsato la somma di Euro 600,00, corrispondente alle suddette penali. Si rileva la mancanza di attinenza tra la voce "vendita rateale apparati", con cui l'importo in questione è stato fatturato, rispetto alla mancata applicazione da parte di Telecom del BONUS 50 MNP, asserita dall'utente al fine del suo annullamento. Si ritiene pertanto di rigettare la richiesta di storno dell'importo in questione.

- Le richieste di storno della somma di euro di 749,97 euro, fatturata a titolo di corrispettivo di recesso anticipato e della somma di euro 527,04, fatturata a titolo di recupero sconti terminali, di cui l'istante sostiene la non debenza stante la disdetta contrattuale, debbono essere parzialmente accolta per le motivazioni esposte di seguito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Occorre richiamare, in merito, la giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza n. 1442/2010 dell'11 marzo 2010), ripresa dal Giudice ordinario (Tribunale Milano, sez. IX, n. 5554 del 15 maggio 2012) che ha reputato legittima la pratica commerciale 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, espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha, quindi, ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati. Come sostenuto da Agcom delibera 489/16/CONS, *allo stesso tempo risulta corretto valutare il momento in cui l'utente ha esercitato il diritto di recesso, tenendo in considerazione i casi in cui il recesso avvenga in un momento non lontano dalla scadenza contrattuale. Occorre considerare, infatti, che l'operazione economica prospettata dall'operatore è sostanzialmente costituita dalla durata pari a ventiquattro mesi e che tale ultimo periodo costituisce parametro anche per valutare il corrispettivo che l'utente è tenuto a pagare all'operatore per il caso in cui decida di operare anticipatamente il recesso dal contratto. Deve ritenersi pertanto incongruo l'addebito integrale del contributo di attivazione, poiché nessun rilievo viene di fatto attribuito al comportamento di buona fede dell'utente che, come nel caso di specie, abbia esercitato il recesso in un momento non lontano dalla conclusione del contratto, ed inoltre tale importo risulta ingiustificato non costituendo voce di costo motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007. La legge appena citata (applicabile anche alla clientela business nel caso di sottoscrizione di contratti per adesione, come chiarito dalle Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'articolo 1, commi 1 e 3, della medesima legge), prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti.* (Si veda conforme delibera Corecom E.R. n. 51/2014).

Si evidenzia come il sopra riportato orientamento dell'Autorità garante ha trovato il suo compimento nelle recentissime Linee guida approvate da Agcom all'Allegato B della delibera Agcom 204/18/CONS, che prevedono espressamente che in caso di disdetta prima della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

scadenza di una promozione il costo di disdetta anticipata deve essere equo e proporzionale al valore del contratto e alla durata residua della promozione.

Nel caso in esame si ritiene di quantificare equamente l'importo da stornare dalla fattura in contestazione sulla scorta delle predette considerazioni. Considerando che la parte istante è rimasta cliente Telecom per 22 mesi, il corrispettivo di recesso anticipato dovrà essere calcolato sui due mesi che residuavano alla scadenza del vincolo contrattuale. Appare, dunque, congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari ad euro 62,49 (749,97:24 x2), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Telecom nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Ne consegue, quindi, che, con riferimento all'importo addebitato in fattura a titolo di corrispettivo di recesso anticipato pari ad euro 749,97 dovrà essere stornata all'istante la somma pari ad euro 687,48. (749,97-62,49).

Ugualmente si ritiene di riparametrare l'importo di 527,04 fatturato con la voce *recupero sconti terminali*, considerando che la cessazione del contratto a seguito dell'anticipato recesso dell'utente è avvenuta due mesi prima della scadenza del vincolo. Appare dunque congruo riconoscere un costo effettivamente rimasto a carico dell'operatore in ragione dell'anticipato recesso dell'istante pari ad euro 43,92 (527,04:24 x2), quale prezzo residuo che sarebbe stato, invece, ammortizzato da Telecom nel caso di prosieguo del rapporto contrattuale sino al ventiquattresimo mese. Ne consegue, dunque, che, con riferimento all'importo addebitato in fattura a titolo di recupero sconti terminali pari a euro 527,04, dovrà essere stornata all'istante la somma pari ad euro 483,12 (527,04-43,92).

Alla luce di quanto esposto, si ritiene, in definitiva, che dalla fattura n. 7x03477001 del 14/09/2016 debba essere stornata la somma complessiva di Euro 1.205,90 risultante dalla somma di euro 687,48 (riparametrizzazione dell'importo dovuto a titolo di recesso anticipato) + Euro 483,12 (riparametrizzazione dell'importo dovuto a titolo di recupero sconti terminali) + euro 35,30 (storno dai canoni addebitati dell'importo relativo al periodo - dal 18 al 31 agosto - in cui il contratto non era più in vigore).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X è tenuta allo storno dell'importo di euro 1.205,90 dalla fattura n. 7x03477001 del 14/09/2016;
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom