

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.267

Oggetto: Definizione controversia XXX / Eolo X

La Responsabile del Servizio

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*";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

Viste le delibere Agcom nn. 84/12/CIR e 74/15/CIR e Corecom Emilia-Romagna nn. 297/18 e 302/18 e vista la determina Corecom Emilia-Romagna n. 13/15;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società Eolo X (di seguito Eolo) l’illegittima applicazione di costi di recesso. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a seguito di recesso dal contratto – esercitato mediante raccomandata a/r del 06.12.2016 - riceveva da Eolo la richiesta di pagamento della somma di euro 47,58 quale costo sostenuto per “procedure di recesso”;
- l’operatore sollecitava il pagamento della predetta somma e di conseguenza l’utente, pur ritenendola non dovuta, provvedeva al saldo.

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

- a) il rimborso dell’importo di euro 47,58.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva l'operatore – in relazione al contratto *de quo*, sottoscritto in data 17 agosto 2011 e attivato in data 25 agosto 2011 - ha rappresentato di aver dato esecuzione in data 6 gennaio 2017 al recesso esercitato dall'utente il 7 dicembre 2016 e di aver altresì detratto dalla somma di euro 73,20, prevista dalle condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente quale costo per l'attività di disattivazione della portante adsl, l'importo di euro 25,62, corrispondente al canone per il periodo 6 gennaio – 30 gennaio 2017 già corrisposto dall'utente stesso. Operata la predetta compensazione, residuava a carico dell'istante la minor somma di euro 47,58, che egli ha pagato senza avanzare nessuna contestazione e che risulta conforme alle previsioni legislative in materia, di cui alla L. 40/2007.

3. Motivazione della decisione

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

E' utile innanzitutto evidenziare che, nel caso in esame, nessuna delle allegazioni delle parti è supportata da idonea documentazione, fatta eccezione per il contenuto della comunicazione di recesso dell'utente datata 06.12.2016. Ciò nonostante, non è contestato dall'operatore né l'avvenuto esercizio del recesso tramite raccomandata a/r inviata il giorno 07.12.2016 né l'avvenuto pagamento della somma di cui oggi l'utente chiede la ripetizione, anzi tali circostanze vengono espressamente confermate dal gestore stesso. Allo stesso modo, pur in assenza di copia della fatturazione, l'istante non fa seguire alcuna replica alla memoria dell'operatore, regolarmente trasmessa alla controparte, confermando di fatto l'avvenuta compensazione dell'importo riferibile al canone di abbonamento del periodo successivo alla data di efficacia del recesso. Stante quanto premesso si ritiene di poter entrare nel merito della controversia, che verte essenzialmente sulla legittimità dell'applicazione – a fronte del recesso dell'utente - di un costo per le attività conseguenti poste in essere dall'operatore.

Le 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, hanno introdotto una specifica disciplina dei vincoli temporali al contratto e del recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche. In particolare la norma di cui all'art. 1, c. 3 del decreto – la quale statuisce che i contratti per adesione devono prevedere “la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

altro operatore senza vincoli temporali o ritardi ingiustificati e senza spese non giustificate dai costi dell'operatore" – e la norma di cui al par. 4.2 delle linee guida– la quale chiarisce che eventuali previsioni circa la durata minima contrattuale sono vincolanti solo per l'operatore – enunciano il diritto degli utenti di poter recedere dal contratto in qualunque momento e senza ritardi ingiustificati (senza vincoli temporali, ma con preavviso che può essere al massimo di 30 giorni) e sanciscono il divieto d'imputare all'utente spese non giustificate dai costi affrontati dall'operatore per procedere alla disattivazione o al trasferimento della linea. Il rilievo mosso dall'utente, secondo cui il recesso di cui trattasi non si configura come recesso anticipato, trova conferma nel fatto che il contratto *de quo* non prevede alcun vincolo di durata (v. art. 2.1 delle condizioni generali di contratto Eolo denominato "Formula ADSL e HDSL, F5 e F6", facilmente reperibili on line, in base al quale "il contratto per l'erogazione del servizio si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione"), ma non è sufficiente a fondare la pretesa illegittimità dell'applicazione del costo in contestazione. Le norme sopra richiamate, infatti, stante la loro formulazione, devono ritenersi applicabili in ogni caso – sia cioè in caso di recesso esercitato tout court che in caso di recesso esercitato prima della scadenza contrattuale - poiché, come si legge, l'esercizio della facoltà di recesso è "senza vincoli temporali" per l'utente, quindi può avvenire in ogni momento (salvo l'obbligo di preavviso) e dunque l'eventuale previsione di una durata minima contrattuale è vincolante solo per l'operatore. Da quanto esposto deriva che, in linea generale, il costo applicato è da ritenersi legittimo in quanto previsto *ex lege* (costante sul punto è l'orientamento dell'Autorità, cfr. *ex multis* delibera n. 74/15/CIR, richiamata anche da questo Corecom con delibere 297/18 e 302/18). A fondare l'accoglimento della richiesta dell'utente nel caso in esame è, pertanto, un diverso profilo che attiene alla trasparenza e conoscibilità delle condizioni economiche del servizio. Eolo ha rappresentato che l'importo contestato è previsto dalle condizioni generali di contratto ed effettivamente l'art. 2.6 delle stesse così prevede: "il Cliente Formula ADSL e F5 sarà tenuto a corrispondere a EOLO un importo di euro 73,20 (settantatré/20) IVA inclusa per singola portante (cavo) ADSL, a ristoro dei costi sostenuti per le relative procedure". Dall'istruttoria condotta emerge, tuttavia, che l'operatore non ha fornito la prova dell'avvenuta comunicazione della previsione e/o introduzione del costo di recesso né all'atto della sottoscrizione del contratto né in un momento successivo della vigenza contrattuale. A tal proposito giova rammentare che è principio fondamentale quello secondo cui l'utente deve poter conoscere compiutamente i termini della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze di telecomunicazioni,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

così da avere piena ed effettiva consapevolezza della tutela normativa riconosciutagli e anche delle eventuali condizioni e restrizioni per sciogliersi dal rapporto contrattuale (per esempio, durata minima richiesta per aver diritto a una promozione o costi di recesso collegati alla fornitura degli apparecchi, come cellulari, decoder, etc..). Oggetto di valutazione dell'intestato Corecom, perciò, dovrà essere l'informativa che l'operatore abbia reso all'istante, di cui Eolo – non depositando né copia del contratto sottoscritto dall'utente né copia delle fatture recanti l'informativa sull'avvenuta variazione contrattuale e introduzione del costo *de quo* – non ha dato prova, pur a fronte delle contestazioni mosse da controparte. Con orientamento consolidato l'Autorità ha infatti ritenuto che qualora la modifica contrattuale relativa all'introduzione di costi di recesso sia intervenuta in costanza di rapporto, l'addebito può essere ritenuto legittimo solo se l'operatore dimostra di aver fornito all'utente adeguata informativa ai sensi dell'art. 70, c. 4 del codice delle comunicazioni elettroniche (cfr. *ex multis* delibera n. 84/12/CIR e determina Corecom Emilia-Romagna n. 13/15), in particolare mediante una comunicazione che deve essere chiara e trasparente e non deve limitarsi al mero rinvio, contenuto in fattura, alla visione delle condizioni generali di contratto e della disposizione relativa alla durata e al recesso. L'operatore, se non dimostra di avere esaurientemente e preventivamente informato l'utente circa la modifica delle condizioni di contratto, è dunque tenuto allo storno o al rimborso delle somme addebitate a titolo di costi di recesso.

Alla luce del summenzionato inquadramento e dell'assenza dei riscontri evidenziati si ritiene che l'importo oggetto di contestazione sia stato illegittimamente addebitato dall'operatore e che quindi la domanda di rimborso formulata sub a) sia meritevole di accoglimento. Eolo sarà tenuta, pertanto, al rimborso in favore dell'utente della somma di euro 47,58.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza XXX nei confronti della società Eolo X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Eolo X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 47,58 (quarantasette/58) a titolo di rimborso del costo di recesso.

3. La società Eolo S.p.A. 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 costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Firmato digitalmente
La Responsabile del Servizio
Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom