

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx/Telecom Italia xxx.**

Presenti:

<b>ENZO BROGI</b>	<i>Presidente</i>
<b>CHETI CAFISSI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>ALBERTO LAPENNA</b>	<i>Componente</i>
<b>ELETTRA PINZANI</b>	<i>Componente</i>
<b>MASSIMO SANDRELLI</b>	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato  
incaricata della redazione del presente atto*

## **II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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 "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l' "Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 441 del giorno 10 agosto 2017 con cui la Sig.ra xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia xxx (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra

operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza n. 055 683xxx con la società Telecom Italia, lamenta, da parte dell’operatore, l’addebito del costo di disattivazione nella fattura successiva all’avvenuta migrazione dell’utenza dal predetto operatore verso altro gestore telefonico.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“il gestore addebita euro 99,00 (3/4 dell’importo complessivo dell’ultima bolletta) a costi di disattivazione linea e servizio”.*

In data 31 maggio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Telecom Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) di *“cancellare o in subordine ricalcolare a diminuzione la voce costi di disattivazione linea e servizio in quanto palesemente costo di recesso”.*

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Telecom Italia, in data 30 settembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha evidenziato l’infondatezza delle pretese avversarie in quanto *“nulla di quanto dichiarato dall’istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. L’istante asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito, il nesso causale tra questo e l’evento, né tantomeno la relativa riconducibilità alla sfera giuridico-soggettiva di TIM che, ai fini della presente causa, non può non dichiararsi totalmente estranea alla vicenda. In merito alla vicenda qui dedotta, risulta che il 28 dicembre 2016 il numero 055.683xxx, attivo con contratto Tutto Fibra, è cessato per passaggio ad OLO. Pertanto, sul conto di gennaio 2017 (Doc. 1), è stato addebitato il costo per la disattivazione della Fibra pari ad € 99,00, così come previsto dall’art. 10 delle Condizioni Generali dell’offerta Fibra: “Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto all’indirizzo indicato sulla Fattura TIM o richiesto al Servizio Clienti linea fissa 187, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o fax con allegata fotocopia del documento di identità. Il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Cliente. In entrambi i casi di disdetta o recesso, rispettivamente disciplinati ai precedenti commi 1 e 2, il Cliente è comunque tenuto a pagare: (i) il corrispettivo del Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso; e (ii) la commissione pari a 99 (novantanove) euro IVA inclusa a fronte dei costi di disattivazione sostenuti da TIM per le prestazioni di disattivazione. Tale commissione non è dovuta nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso per effetto di variazioni contrattuali comunicate da TIM ai sensi della normativa vigente” (Doc. 2)”.*

L'operatore ha inoltre evidenziato che *“il 6 maggio 2017 l'istante contestava telefonicamente l'addebito del costo di disattivazione, a cui faceva seguito la risposta negativa dell'operatore, in data 10 maggio, che rigettava la richiesta di rimborso nei seguenti termini: "...il contributo per il costo disattivazione linea di 99,00 €, è dovuto nel rispetto dell'articolo 3 delle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico di base e articoli 23 e 31 delle Condizioni Generali di Contratto dell'offerta ADSL" (Doc. 3). A tal proposito, si rammenta che l'esercizio del diritto di recesso non libera hic et nunc il cliente dalle obbligazioni contrattuali preesistenti con l'operatore, atteso che quest'ultimo, a fronte di tale richiesta, sopporta dei costi di disattivazione a cui l'utente è obbligato a contribuire parzialmente. Pertanto, le istanze formulate in questa sede da controparte non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto e in diritto (...)"*.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare deve osservarsi che la domanda *sub i)* con cui l'istante chiede di *“cancellare o in subordine ricalcolare a diminuzione la voce costi di disattivazione linea e servizio in quanto palesemente costo di recesso”*, verrà considerata in conformità di quanto statuito con le *“Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), secondo cui in un'ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, dovranno essere considerate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

La presenta disamina s'incentra, dunque, sulla richiesta di storno/rimborso dei costi di disattivazione dovuti alla cessazione del rapporto contrattuale per passaggio ad altro OLO.

Nel merito:

#### Sui costi di disattivazione.

L'istante ha richiesto il recesso in esenzione spese, laddove l'operatore ha evidenziato di aver applicato in fattura i costi dovuti per la disattivazione del servizio per un totale di euro 99,00.

La domanda *sub i)* non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Con riferimento alla somma contestata dall'istante, imputata a titolo di costo di disattivazione per la disdetta dell'offerta fibra, si osserva che, ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40 del 2007 e dell'art. 6, comma 2, delle Linee guida Agcom della Direzione Tutela dei Consumatori in materia di risoluzione delle controversie fra utenti e operatori, approvato con Delibera Agcom 276/13 *“gli unici importi ammessi in caso di recesso sono quelli «giustificati» da «costi» degli operatori”*. L'art. 1 della predetta legge, in particolare, dispone ai commi 1 e 3 che, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione.

I costi di disattivazione legittimi sono, dunque, quelli che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione dell'Agcom nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati per la migrazione/cessazione ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della relativa procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40 del 2007.

Al riguardo, si osserva che, nel sito dell'Agcom, al link <http://www.agcom.it/telefonia-fissa> risultano riportati i costi di disattivazione preventivamente sottoposti dalla società Telecom Italia alla verifica

e all'approvazione dell'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica all'Autorità, sono pubblicati, ai sensi della delibera Agcom n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e nella pagina del sito web dell'Autorità dedicata alla "*Tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta*". Consultando le pagine *web* indicate, gli utenti possono quindi individuare, in relazione ai diversi servizi offerti, i costi previsti per la disattivazione del servizio. Resta fermo che una volta approvati dall'Autorità, detti costi debbano essere previsti dalle condizioni contrattuali ed adeguatamente pubblicizzati, in base ai criteri dettati dalla delibera Agcom n. 96/07/CONS, sui siti *web* di ciascun operatore. In generale pertanto, a fronte della contestazione mossa, spetta al gestore fornire prova della correttezza e della legittimità dell'importo fatturato a titolo di contributo di disattivazione. Al riguardo, è sufficiente a dimostrare la presenza e l'importo di detti costi, il deposito da parte dell'operatore delle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio telefonico di base. Né, in replica, l'utente ha contestato l'omissione della suddetta comunicazione informativa, né, tantomeno lo ha fatto nel corso del presente procedimento non avendo partecipato all'udienza tenutasi il 26 gennaio 2018.

Dall'istruttoria condotta, risulta pertanto che l'importo addebitato da Telecom Italia all'utente a titolo di costo di disattivazione della offerta "Fibra" deve ritenersi legittimo, trattandosi di costo che l'operatore ha giustificato con un'attività tecnica posta in essere a fronte della decisione dell'utente di migrare verso altro OLO, come verificati e approvati dall'istruttoria condotta da Agcom e pubblicati sul sito.

I costi contestati sono pertanto dovuti e la domanda di parte istante non merita accoglimento.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 5 giugno 2019;

## **DELIBERA**

il rigetto dell'istanza presentata in data 10 agosto 2017 dalla Sig. xxx nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



**DELIBERAZIONE**  
**n.64 del 5 giugno 2019**

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Cinzia Guerrini*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*