

**CO.RE.COM. ABRUZZO**  
**Comitato Regionale per le Comunicazioni**

---

**DELIBERA N. 11/19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**XXX RECCHIONI/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 185/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
NELLA riunione del 8 febbraio 2019 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
<b>Presidente</b>	Filippo Lucci		x
<b>Componenti</b>	Michela Ridolfi	x	
	Ottaviano Gentile	x	

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*”;

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

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Recchioni in data 7 maggio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 9571, nei confronti con l’operatore Telecom;

**1. La posizione dell’istante**

L’istante contesta la fattura n° RP02143897, contenente l’addebito di euro 126,87 afferente “annullamento sconto internet senza limiti per cessazione anticipata” emessa dall’operatore

Telecom a seguito del recesso dal contratto. Dopo aver per tre volte contattato il servizio clienti tramite il 187 per contestare detta fattura ha trasmesso un ulteriore reclamo in forma scritta inviato tramite raccomandata con il quale ribadiva l'illegittimità dell'addebito ai sensi dell'art. 1 del D.L. 7/2007, atteso che nonostante averlo richiesto più volte non ha mai ottenuto la copia del contratto sottoscritto.

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

- i. Storno della fattura n° RP02143897 di euro 126,87

**Allega alla propria istanza:**

- Reclamo del 05/02/2018;
- Fattura del 12/12/2017 n° RP02143897 di euro 126,87;

**2. La posizione dell'operatore Telecom**

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate. 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.

Come già risposto all'istante in data 28/02/2018, precisa che le condizioni generali di contratto di abbonamento prevedono espressamente l'applicazione di tale costo in caso di cessazione anticipata prima del termine di scadenza naturale dell'offerta. Dalle verifiche svolte risulta che l'utenza intestata all'istante è rientrata in Telecom in data 24/11/2016, con contratto "Internet senza limiti" e successivamente in data 16/11/2017, quindi a distanza di circa un anno, veniva espletata la migrazione verso altro operatore. Non risulta quindi corrispondente al vero la circostanza secondo cui l'istante avrebbe esercitato il diritto di recesso da cui conseguirebbe l'assenza di oneri e spese aggiuntive, trattandosi in realtà di cessazione del contratto effettuata per effetto non di un recesso contrattuale ma di una richiesta di migrazione a tutti gli effetti assimilabile ad una risoluzione del contratto all'epoca in essere tra le parti. Pertanto, l'importo recato nella fattura contestata è da ritenersi corretto perché contrattualmente previsto e quindi pienamente legittimo, così come previsto dall'art. 7 delle Condizioni generali di contratto.

Specifica altresì che nel caso di specie non si è trattato di recesso del contratto per modifica unilaterale del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 70, comma 4 del d.Lgs. 259/03, ma piuttosto di risoluzione contrattuale per avvenuta migrazione avvenuta prima della scadenza naturale del contratto;

**Allega alla propria memoria:**

- Fattura del 12/12/2017 n° RP02143897 di euro 126,87;
- Condizioni generali di abbonamento;
- Lettera di risposta del 17/04/2018.

**3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel caso di specie l'istante contesta la fattura di chiusura trasmessa da Telecom a seguito del passaggio dell'utenza ad altro operatore, contenete il rimborso degli sconti goduti relativi all'offerta sottoscritta, a seguito di migrazione verso altro operatore. L'istante sul punto sostiene che i costi addebitati nella fattura in parola sarebbero illegittimi in quanto in contratto dell'art. 1 del D.L. 7/2007,

Dalla disamina della documentazione in atti ed in particolare delle condizioni generali di abbonamento prodotte da Telecom si evince innanzitutto che la scadenza naturale del contratto era di 24 mesi quindi la cessazione del contratto a seguito di migrazione dell'utenza è intervenuta prima della stessa essendosi verificata il 16/11/2017, mentre il contratto sarebbe dovuto scadere il 24/11/2018.

Tuttavia, benché la giurisprudenza amministrativa e la prassi dell'Agcom reputino 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, espressamente accettato dall'utente e che tali clausole contrattuali non violino il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3), del D.L. n. 7/2007 (c.d. Decreto Bersani convertito con Legge 2 aprile 2007, n. 40) 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, nel caso di specie l'operatore non ha tuttavia dimostrato di aver correttamente informato l'istante all'atto della stipula del contratto di detti costi. Trattandosi di un contratto a distanza stipulato telefonicamente, tramite verbal order, Telecom avrebbe dovuto, infatti, trasmettere all'istante la Welcom letter riepilogativa dell'offerta e delle condizioni alla stessa riferite appunto alla scadenza del contratto ed ai costi da sostenere in caso di risoluzione anticipata.

Pertanto, poiché l'operatore convenuto non ha prodotto la Welcom letter né ha dimostrato di aver correttamente reso edotto l'istante in sede di adesione contrattuale dei costi effettivamente dovuti in caso di recesso anticipato e/o risoluzione del contratto prima della scadenza naturale dello stesso, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di storno dell'importo di euro 126,87 contenuto nella fattura n° RP02143897 del 12/12/2017 a titolo di "Annullamento sconto Internet per cessazione anticipata".

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Recchioni, nei confronti dell'operatore Telecom Italia s.p.a. nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom è tenuta **a pagare** in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura e **a stornare e non più esigere** l'importo di euro 126,87 contenuto nella fattura n° RP02143897 del 12/12/2017 a titolo di "Annullamento sconto Internet per cessazione anticipata" per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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 e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

L'Aquila, 8 febbraio 2019

**IL RELATORE**

*F.to Dott.ssa Annalisa Ianni*

**IL DIRETTORE**

*F.to Dott. Paolo Costanzi*

**IL COMPONENTE**

*F.to Sig. Ottaviano Gentile*

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.