

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

---

**DELIBERA N. 38/19**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**MARCO XXX/TELECOM ITALIA S.P.A.**  
**(RIF. PROCEDIMENTI GU14 N° 14547/18)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO**  
NELLA riunione del 4 marzo 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. 203/18/CONS, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera AGCOM n. 347/17/CONS, 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 della Delibera AGCOM 203/18/CONS dal Sig. Marco XXX in data 09-09-2018, nei confronti con l’operatore Telecom;

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante contesta l’addebito della penale emessa dall’operatore Telecom a seguito del recesso dal contratto. Precisa che a seguito di modifica unilaterale di contratto del 29/01/2018 gli viene

prospettata la possibilità di recedere gratuitamente e scegliere se continuare il pagamento del telefono abbinato al contratto a rate oppure in un'unica soluzione.

Nonostante quindi il recesso esercitato nei tempi previsti, in data 14/02/2018, previa richiesta di portabilità verso altro gestore eseguita in data 22/02/2018, l'operatore convenuto emetteva la fattura con l'addebito della penale.

Inviava diverse pec segnalando l'addebito illegittimo e l'operatore solo dopo diversi mesi inviava trasmetteva una comunicazione di risposta non accogliendo la richiesta di restituzione dell'importo prelevato tramite rid.

Oltre alle predette segnalazioni contattava più volte il servizio clienti e precisamente in data 22/02 codice 1-33484484145, 24/02 codice 1-35503654713 ed in data 25/02/2018 codice 1-3350646241, senza tuttavia ottenere un preciso riscontro al riguardo.

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

- i. Rimborso di euro 141,28
- ii. Indennizzo euro 2.000,00

#### **Allega alla propria istanza:**

- SMS di comunicazione di modifica delle condizioni di contratto del 29/01/2018;
- Recesso trasmesso via pec in data 14/02/2018
- Segnalazione trasmessa via pec in data 20/02/2018;
- Scheda recesso presente sul sito di Telecom;
- Risposta Telecom del 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.

Preliminarmente, ritiene opportuno sollevare l'eccezione di inammissibilità della richiesta così come spiegata da parte istante, attesa la natura risarcitoria della medesima che – quantificata in € 2.000 – è in ogni caso inammissibile giusto quanto previsto dall'art. 20 co. 4 e 5 della Delibera AGCOM 203/18/CONS ("L'Organo Collegiale... con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Per quel che ci occupa, ci si limita a rammentare che, come da giurisprudenza costante sia di codesto Corecom che dell'Ag.com, ogni richiesta esorbitante – quale quella oggetto di scrutinio in questa sede - deve essere ricondotta nell'alveo degli indennizzi previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore convenuto (v. sul punto, Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 1/11 e altre conformi: "Ai sensi dell'articolo 19, comma 1, della delibera Agcom n. 17/11/CONS, le richieste che possono essere esaminate dall'Autorità sono ope legis limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Il principio di tutela del contraente più debole deve pertanto condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere qualificate come domande di indennizzo contrattuale."). Pertanto, nella denegata ipotesi in cui le eccezioni svolte non dovessero essere

accolte, TIM ritiene esclusivamente possibile, ove dovessero ricorrerne i presupposti, indennizzare l'istante ai sensi della legislazione di settore vigente, respingendo ogni richiesta pecuniaria generica, non provata e, ad ogni buon conto, di importo eccessivo.

Quanto all'asserito illegittimo addebito delle penali si esprimono le seguenti considerazioni.

Ebbene, come illustrato nella lettera di risposta alla segnalazione del 28 febbraio 2018 (Doc. 1), TIM ha introdotto i cicli di rinnovo e di fatturazione su base mensile, a partire dal 5 marzo 2018, consentendo ai clienti finali di recedere oppure effettuare la MNP, entro il 4 marzo 2018, senza costi aggiuntivi, anche mantenendo attiva la rateizzazione del prodotto. Così facendo, gli utenti finali avrebbero potuto avvalersi di una delle seguenti agevolazioni:

- 1) non pagare il recupero dell'eventuale costo di attivazione, in caso di vincolo di durata minima;
- 2) mantenere la rateizzazione attiva, pagando solo le rate e non il corrispettivo di recesso anticipato. 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.
- 3) cessare la rateizzazione pagando in unica soluzione le rate residue rimanenti senza l'addebito del corrispettivo per recesso anticipato.

Nel caso di specie, contestualmente all'esercizio del diritto di recesso il Sig. XXX effettuava MNP verso altro operatore, correttamente espletata in data 22 febbraio 2018. Ebbene, non si comprendono a questo punto le ragioni per cui si lamenta a TIM il preteso illegittimo addebito della succitata somma, in realtà conforme ai termini del contratto all'epoca in essere fra le parti e a quanto previsto nella succitata comunicazione. L'utente risulta infatti aver versato 27 rate mensili di € 10,00 rispetto alle 30 previste da contratto e ha subito – per effetto della migrazione verso altro operatore – l'addebito in unica soluzione delle rate residue (3 rate per un totale di € 30,00, oltre alla c.r.a. di € 111,28, sicchè la somma di cui in questa sede si richiede il rimborso è pienamente legittima ed integralmente dovuta.

**Allega alla propria memoria:**

- Lettera di risposta alla segnalazione del 28 febbraio 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 l'addebito della penale per recesso anticipato. 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 si evince innanzitutto che l'istante in data 29/01/2018 riceve tramite SMS la comunicazione di modifica unilaterale del contratto a far data dal 05/03/2018, con possibilità di recedere o passare ad altro operatore entro il 04/03/2018. Risulta che l'istante abbia effettuato in data 14/02/2018 il recesso via pec, previa portabilità del numero verso altro operatore perfezionatasi in data 22/02/2018. Risulta inoltre che in tale data subiva l'addebito sul proprio conto della complessiva somma di 141,28, di cui euro 30,00 per l'addebito delle 3b rate residue relative all'acquisto del telefono abbinato al contratto ed euro 111,28 a titolo di penale per il recesso anticipato.

Nella comunicazione di recesso l'istante aveva inoltre specificato di scegliere di continuare a corrispondere a rate l'importo residuo del telefono, così come peraltro previsto anche nella comunicazione di modifica del contratto.

Nella nota di risposta di Telecom si comunica che laddove il recesso non viene effettuato tramite la compilazione e l'invio del form on line disponibile nell'area MyTim, si verifica l'addebito del corrispettivo per recesso anticipato e delle rate residue in un'unica soluzione, nonché il recupero degli sconti per le offerte con vincolo di permanenza.

Tuttavia, nella scheda relativa alle modalità di espletamento del recesso presente nel portale summenzionato è previsto che in alternativa al modulo l'utente può inviare una comunicazione scritta in forma libera che dovrà contenere i medesimi dati ed informazioni necessari alla lavorazione della richiesta. Tra l'altro nella lista dei moduli presente sull'area riservata ai clienti Telecom, depositata dall'istante, non si riscontra in nessun modo la presenza del modulo in parola.

Quindi, poiché si ritiene che la comunicazione di recesso effettuata dall'istante via pec appare pienamente conforme ed in linea con quanto previsto nella scheda menzionata, si ritiene che l'istante abbia il diritto al rimborso della somma di euro 141,28 ed il diritto al pagamento rateale della somma di euro 30,00 con corresponsione di tre rate mensili da euro 10,00 cadauna.

Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuto l'indennizzo massimo previsto di euro 300,00 atteso che Telecom non ha dimostrato di aver risposto nei termini prescritti dalle condizioni generali di contratto alle segnalazioni trasmesse in considerazione tra l'altro che l'unica nota di risposta prodotta non contiene neanche una data di spedizione della stessa.

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. 203/18/CONS, 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. Marco XXX, 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 oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura anche l'indennizzo di euro **300,00** ai sensi dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS per le motivazioni espresse in premessa;
3. La società Telecom è tenuta altresì a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante rimborsando l'importo complessivo di euro **141,28** per le ragioni sopra evidenziate;
4. 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.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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, 4 marzo 2019

IL RELATORE  
*Dott.ssa Annalisa Ianni*

IL DIRETTORE  
*Dott. Paolo Costanzi*

IL PRESIDENTE  
*Dott. Filippo Lucci*