

Verbale n. 25

Adunanza del 26 ottobre 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 6 del mese di ottobre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Ezio Ercole componente e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante. E' assente giustificata la Vicepresidente Tiziana Maglione.

### **Delibera n. 54 – 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 278/2014 – XXX S.r.l. / TELECOM ITALIA S.p.A..**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

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;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 278/2014 con cui XXX S.r.l. chiedeva l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con TELECOM ITALIA S.p.A. (di seguito, TELECOM), ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore e le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione del 16/10/2013;

UDITE le parti a detta udienza, nella quale le medesime si riportavano alle rispettive difese;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante, nell'istanza introduttiva, in riferimento alle utenze del contratto 888010735XXX, rappresenta:

- che nel dicembre del 2012 decisero di aderire ad una nuova offerta Tim denominata "Tim azienda gruppi" che prevedeva di potere accedere ad una scala sconti la quale si generava per effetto del consumo delle diverse aziende collegate allo stesso gruppo;
- che in un primo momento le scontistiche erano conformi all'offerta sottoscritta fino a quando veniva rilevato un aumento dei costi;

- che venivano richieste informazioni e veniva comunicato che qualora le aziende inserite nella “gruppi” avessero aderito a nuove offerte tutte le rimanenti aziende all’interno della “gruppi” avrebbero perso la scontistica prevista;
- che venendo a conoscenza di una campagna pubblicitaria verso tutte le aziende facenti parte della “gruppi” per fare in modo che la stessa venisse eliminata e non informando gli utenti delle nuove condizioni a cui venivano assoggettati coloro che rimanevano all’interno della “gruppi”, decidevano di migrare ad altro operatore.

Sulla base di detta rappresentazione l’istante chiede:

- 1) lo storno delle penali per recesso anticipato (D.Lgs. 40/07);
- 2) un indennizzo di € 2.000,00 per violazione dell’art. 98, comma 16 codice comunicazioni elettroniche;

L’operatore, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta che:

- di aver applicato correttamente gli sconti sulla base di quanto sottoscritto e indicato sul profilo tariffario che viene allegato;
- di non essere responsabile di ciò che la capogruppo e le relative consociate decidono di fare circa la riduzione delle utenze facenti parti del loro contratto, riduzione che può contribuire all’abbassamento degli sconti in fattura;
- che da una verifica, la capogruppo Studio Ipsilon è sempre rimasta attiva con i profili rientranti nell’accordo e dunque non ha mai variato la tariffa come pare indicare il cliente sul modulo di presentazione dell’istanza;
- che l’oscillazione degli sconti attribuiti al cliente XXX non sono mai stati così rilevanti da impattare in modo significativo sulla spesa del cliente;
- che i corrispettivi per recesso anticipato sono presenti sui bimestri 1° e 2° 2014, per un ammontare complessivo di € 999,96 (€ 83,33/linea) corrispondenti a 12 utenze cessate;
- che l’art. 13.2 del contratto, approvato ex art. 1341 c.c., prevede, in caso di recesso anticipato entro i 24 mesi l’applicazione di € 100,00 i.v.a. inclusa, pari ai costi sostenuti;
- che nel caso di specie, in seguito al profilo contrattuale applicato, sono stati addebitati sconti per € 2.406,97, come risultante dai conti prodotti;
- che il Corecom non è competente in tema di sanzioni previste dal codice delle comunicazioni elettroniche;

Sulla base di tale rappresentazione, l’operatore richiede di respingere ogni domanda formulata nei suoi confronti in quanto infondata.

L’istante, nelle repliche, rileva:

- l’istante lamenta principalmente la mancata comunicazione nel rispetto dell’art. 2 del codice del consumo laddove non è evidenziato in nessun paragrafo del contratto

“Tim azienda gruppi” che qualora la capogruppo decidesse di migrare verso altro operatore o aderisse ad altre proposte contrattuali dell’operatore stesso, la “gruppi” non sarebbe più esistita;

- che la capogruppo è rimasta all’interno della “gruppi” per tutelare gli interessi delle associate;
- che l’operatore in fase di attivazione ha proposto un contratto conveniente di durata 24 mesi per effetto della scontistica generata dall’adesione alla “Tim azienda gruppi” in cui l’operatore non necessariamente si preoccupava che le società facenti parte della “gruppi” avessero effettivamente rapporti di collaborazione tra loro con una politica di acquisizione che potrebbe esser inquadrata nella pratica commerciale scorretta.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento.

Devono essere dichiarate inammissibili le domande volte all’accertamento di pratiche commerciali scorrette asseritamente poste in essere dall’operatore, non essendo questa Autorità competente ad accertare tali illeciti né a sanzionarli e non essendo previsto - né dal contratto, né da disposizioni normative o da delibere dell’Autorità – il pagamento di un indennizzo a tale titolo. Allo stesso modo, il riferimento l’irrogazione delle sanzioni amministrative di cui all’art. 98, comma 16 del codice delle comunicazioni elettroniche richiamato dall’istante non è di competenza del Corecom adito, che può pronunciarsi esclusivamente in applicazione dell’art. 19, comma 4 del Regolamento.

### **B) Nel merito**

La ricostruzione dei fatti di parte istante lascerebbe intendere che il medesimo si è risolto a cambiare operatore per via di un tentativo di Telecom Italia di far uscire dall’offerta commerciale denominata “Tim azienda gruppi” la cosiddetta impresa capogruppo (che peraltro non è parte di questa controversia) e l’istante stessa, offrendo nuovi e diversi profili tariffari. Detto fatto avrebbe comportato, in caso di accettazione delle proposte, la perdita della scontistica prevista.

Oltre alla circostanza che i fatti stessi non si sono verificati perché né la capogruppo, né XXX hanno aderito a nuove offerte di Telecom, e ribadendo che il Corecom non è competente ad accertare e sanzionare eventuali pratiche commerciali scorrette poste in essere dagli operatori, occorre altresì sottolineare che quanto affermato dall’istante non è in alcun modo provato, stante che non possono esser prese in considerazione le dichiarazioni sottoscritte dalla legale rappresentante della azienda capogruppo e di altra ditta facente parti della cd. “gruppi”, atteso che l’ammissione e l’assunzione di prove testimoniali, orali e/o scritte, rientrano tra gli strumenti istruttori propri dell’autorità giudiziaria e che, dunque, in questa sede possono essere valutati soltanto gli episodi documentalmente comprovati.

Ciò premesso, in assenza di qualsivoglia prova che legittimi la migrazione delle linee dell’istante verso altro operatore che non sia la libera determinazione dello stesso, occorre verificare se i costi di recesso anticipato applicati dall’operatore siano in contrasto con la normativa vigente.

All'uopo, occorre evidenziare che non solo l'istante ha sottoscritto espressamente la clausola contrattuale di cui all'art. 13.2 delle condizioni generali di contratto Multibusiness che prevede che "Telecom Italia addebiterà al cliente, per ogni utenza cessata, l'importo di 100 Euro (IVA inclusa), corrispondente ai costi sostenuti, nel caso in cui la cessazione avvenga prima della scadenza di 24 mesi dall'attivazione della predetta utenza", ma è l'istante stesso che, nelle proprie repliche parla di "offerta conveniente della durata di 24 mesi per effetto della scontistica" ed è pertanto consapevole del vincolo contrattuale sottoscritto.

Fatta questa premessa, in ordine alla qualificazione e alla legittimità dell'addebito contestato, va rilevato che il Consiglio di Stato, con Sentenza Sez. IV, n. 1442 del 11/3/2010, ha reputato 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. Tali clausole contrattuali, secondo l'orientamento del Consiglio di Stato, non violano il divieto contenuto nell'art. 1, comma 3 del D.L. n. 7/2007 (convertito in l. n. 40/2007), 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. Il Consiglio di Stato ha 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. Una diversa interpretazione travolgerebbe l'equilibrio sinallagmatico su cui si basa l'offerta promozionale, finendo per mortificare l'autonomia delle parti. Il risultato sarebbe quello di impedire ogni tipo di offerta promozionale subordinata all'accettazione da parte dell'utente di una durata minima, che l'operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza la certezza di un arco temporale di vigenza. In tal modo, verrebbe cancellata dal mercato una pratica commerciale che, in sé considerata, non presenta profili di abusività ed anzi, in molti casi, può soddisfare le esigenze dell'utente.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6 del Regolamento. Inoltre, secondo quanto previsto dalle Linee guida approvate con delibera 276/13/CONS, l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali per cui all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, mentre dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale tra le parti.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati,

- il rigetto dell'istanza presentata da XXX S.r.l., per i motivi sopra indicati, corrente in XXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX;
- la compensazione delle spese del procedimento.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE  
Bruno Geraci