

DELIBERA n. 100/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SPINELLA / TELETU S.P.A.
(GU14 n.393/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 4 ottobre 2012;

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*", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 316/02/CONS, del 9 ottobre 2002, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*", e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A (di seguito "*Regolamento*");

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 21 marzo 2012 (prot. n. 13247) con la quale il sig. Spinella, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TeleTu S.p.A.

VISTA la nota del 14 maggio 2012 (prot. n. 23221), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia,

invitando le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 13 giugno 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, titolare dell'utenza n. 095641xxx, ha lamentato nei confronti della società TeleTu S.p.A. l'addebito ingiustificato dei costi di disattivazione.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. l'istante, *in primis*, ha contestato il conto n. 23481080371, con scadenza 19 marzo 2009, di euro 38,17, relativo al periodo 27 dicembre 2008 - 27 febbraio 2009, emesso quando il servizio Adsl veniva fornito da un diverso gestore (Telecom Italia dal 28 gennaio 2009). Con svariati reclami la parte ha contestato la predetta fattura ma la Società non ha mai reso una motivazione esaustiva per giustificare l'esattezza degli importi addebitati; pertanto, conclude l'istante, le risposte fornite dall'operatore devono considerarsi come "non risposte", tali da legittimare la liquidazione di un indennizzo;

2. dal 27 dicembre 2008 al 27 gennaio 2009 l'istante è stato nell'impossibilità di fruire dell'accesso ad internet e tale disservizio è perdurato sino alla data di attivazione del servizio Alice 7 Mega da parte del nuovo operatore. Sul punto, il sig. Spinella ha richiamato il principio dell'onere della prova che, suffragato da una serie di pronunce dell'Autorità e dei Corecom, impone al solo operatore di dimostrare l'eventuale infondatezza della contestazione del cliente. Per di più, la mancata fruizione della connessione Adsl fino al 28 gennaio 2009 non fa che confermare l'illegittimità della fattura sopra indicata (relativa, per l'appunto, a quel periodo);

3. l'istante ha più volte segnalato l'interruzione del servizio Adsl, come ha confermato la stessa Società: nella nota del 20 settembre 2011 inviata alla Camera di Commercio, infatti, l'operatore ha dichiarato che "*rileviamo dai nostri archivi alcune segnalazioni telefoniche pervenute al nostro servizio clienti a seguito delle quali si è provveduto ad informare, nonché supportare il cliente circa la corretta configurazione del proprio dispositivo di connessione, modem Adsl...*". il problema, in realtà, non è stato mai risolto;

4. in secondo luogo, l'istante ha contestato la fattura n. 23482954143, con scadenza 19 maggio 2009 pari ad euro 60,37 relativa ai costi di disattivazione che, in quanto tali, non sono dovuti in virtù della legge Bersani e delle Linee guida adottate dall'Autorità. Nello specifico, la Società ha ulteriormente violato la legge n. 40/2007 laddove, a fronte della esplicita richiesta formulata dall'utente, l'operatore non ha mai giustificato i costi applicati.

Tutto ciò premesso, il sig. Spinella ha richiesto: *i*) lo storno delle due fatture oggetto di contestazione con regolarizzazione della posizione contabile e ritiro della pratica di recupero del credito; *ii*) l'indennizzo per la sospensione / interruzione del servizio Adsl e per la mancata risposta ai reclami, per un totale di euro 1.000,00; *iii*) il rimborso delle spese di procedura pari ad euro 250,00.

La Società, nel corso dell'udienza, ha confermato la legittimità degli importi addebitati a titolo di costi di disattivazione, così come previsto dall'articolo 12.1 delle condizioni generali di contratto che richiamano espressamente le linee guida dell'Agcom, nonché ha confermato che l'utente ha avuto attivo il solo servizio Adsl, poi migrato in Telecom. L'operatore, inoltre, ha contestato la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami considerando che la stessa parte istante ha allegato all'atto introduttivo la nota di TeleTu dell'11 aprile 2011, inviata al cliente in seguito al reclamo del 19 marzo 2011.

In conclusione, atteso che la Società si è resa disponibile a riconoscere, in ottica meramente conciliativa e senza riconoscimento di alcuna responsabilità, lo storno delle fatture insolute (ed oggetto di contestazione) ma la parte non ha accettato, TeleTu ha richiesto il rigetto dell'istanza.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Per quanto concerne la richiesta sub *i*), le fatture oggetto di contestazione vanno esaminate separatamente.

In relazione al conto telefonico n. 23481080371 di euro 38,17 (periodo dicembre 2008 – gennaio 2009) l'istante ne ha chiesto lo storno perché non ha fruito del servizio dal 23 dicembre 2008 al 27 gennaio 2009, momento in cui si è perfezionato il passaggio ad un diverso operatore. La sospensione dell'Adsl, tuttavia, non ha trovato riscontro in nessun reclamo dell'utente, se non nella nota inviata a TeleTu il 19 marzo 2011, a distanza di circa due anni dall'emissione della fattura contestata e dalla presunta interruzione del servizio. Anche TeleTu, nella memoria inviata alla Camera di Commercio di Catania, ha precisato che *“l'utenza telefonica n. 095641xxx non risulta essere stata interessata da guasti e/o disservizi che hanno impattato la stessa linea telefonica. Rileviamo, altresì, dai nostri archivi alcune segnalazioni telefoniche pervenute al nostro servizio assistenza clienti a seguito dei quali si è provveduto ad informare nonché supportare il cliente circa la corretta configurazione del proprio dispositivo di connessione, modem Adsl”*. La Società, quindi, riferisce di alcuni contatti del cliente che, però, non sono pacificamente riconducibili alla sospensione intervenuta alla fine del 2008 e denunciata dal sig. Spinella nel 2011. Pur tuttavia, la richiesta di storno del conto telefonico n. 23481080371 può trovare accoglimento alla luce di alcune considerazioni generali che possono essere interpretate in favore dell'utente: innanzitutto, è plausibile che nel corso delle procedure di passaggio tra operatori si verificano delle problematiche tecniche o disservizi; inoltre, per il sig. Spinella, il passaggio all'altro gestore si è perfezionato in

data 28 gennaio 2009 (*welcome letter* inviata da Telecom Italia il 16 febbraio 2009) e, quindi, a decorrere da tale data la Società non poteva addebitare alcun importo.

Relativamente alla fattura n. 23482954143 pari ad euro 60,37, la parte istante ha contestato la legittimità dei costi di disattivazione applicati dalla Società a seguito della migrazione della linea Adsl ad altro gestore; ha eccepito, inoltre, la violazione della legge Bersani nella parte in cui ha imposto agli operatori di giustificare (ai consumatori) gli importi addebitati. Nel caso di specie, infatti, il cliente ha richiesto il dettaglio delle voci che vanno a comporre il costo per la disattivazione ma TeleTu non ha mai fornito un riscontro.

In merito, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di TeleTu S.p.A (per un riscontro, www.teletu.it “costi di disattivazione”, rinvenibile anche su www.agcom.it), la Società ha riportato i costi di disattivazione che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all’approvazione di questa Autorità nel corso dell’istruttoria finalizzata all’accertamento in ordine all’equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall’articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (per la migrazione del servizio Adsl, come nel caso in esame, l’utente sarebbe tenuto a sostenere il costo di euro 40,00). Pur tuttavia, si deve osservare che il predetto costo di disattivazione non è stato previsto in sede di adesione contrattuale, in quanto introdotto successivamente a far data dal 1 gennaio 2011; la società TeleTu S.p.A., quindi, ancor prima di pubblicizzare l’introduzione dei relativi costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare il sig. Spinella dell’introduzione dei costi di disattivazione con preavviso dei 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall’articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259. Ne consegue che la richiesta di storno può trovare accoglimento.

Relativamente al punto *sub ii*), la richiesta di indennizzo per l’interruzione del servizio telefonico e la mancata risposta al reclamo non può trovare accoglimento.

Come già detto in relazione alla richiesta *sub i*), infatti, per la presunta interruzione dell’Adsl dal 27 dicembre 2008 al 27 gennaio 2009, l’utente non ha formalizzato alcun reclamo se non il 19 marzo 2011; più precisamente, a distanza di due anni dal disservizio ed a seguito del sollecito di pagamento inviato dalla GeRi il 3 marzo 2011, l’istante ha contestato le due fatture e, solo ai fini dell’annullamento degli importi sconosciuti, ha fatto emergere la sospensione del servizio. In ottica pro consumatore, quindi, è stata accolta la richiesta di storno della fattura del 4 marzo 2009 (relativa ai consumi registrati dal 27 dicembre 2008 al 27 febbraio 2009); tuttavia, dovendo valutare anche l’istanza di indennizzo, non può non tenersi conto che il disservizio, al momento dei fatti, non è mai stato segnalato né al *donating* (TeleTu) né al *recipient* (Telecom). Dunque, seppur condivisibile la posizione del sig. Spinella che fa ricadere l’onere probatorio esclusivamente sull’operatore, è altrettanto vero che la contestazione dell’utente deve essere quantomeno suffragata da elementi indiziari (come ad esempio una richiesta di ripristino del servizio formulata al momento della sospensione dell’Adsl) che possano avallare l’attendibilità della pretesa. Tra l’altro, il dettaglio del

traffico Adsl è stato richiesto dall'utente solo in sede di contenzioso senza considerare che ai sensi dell'articolo 123, comma 2, *“il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per il contraente, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale”*.

Per quanto concerne, invece, la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, l'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta in caso di rigetto. Nel caso di specie, l'utente in data 15 e 19 marzo 2011 ha contestato gli importi addebitati dalla Società chiedendo l'annullamento delle fatture, oltre al dettaglio dei costi di disattivazione; TeleTu ha fornito riscontro in data 11 aprile 2011, confermando la legittimità delle somme richieste. Inoltre, in seguito al deposito dell'istanza di conciliazione presso la Camera di Commercio di Catania, l'operatore ha inviato una memoria difensiva chiarendo ulteriormente la propria posizione in merito alle contestazioni del sig. Spinella. Pertanto, non si ritengono sussistere i presupposti per riconoscere l'indennizzo *ex* articolo 11 della delibera n. 73/11/CONS.

CONSIDERATO che la Società non ha provveduto alla corretta gestione del cliente, fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, nonché dell'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

RITENUTO, pertanto, che la Società, come meglio precisato in motivazione, sarà tenuta a stornare gli altri importi contestati ed a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa del cliente;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 considerato che la società TeleTu, pur non avendo aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione presso la CCIAA, ha giustificato la propria posizione inoltrando delle memorie difensive, né la parte istante ha sostenuto alcun costo per presenziare all'udienza innanzi all'Autorità, svoltasi in audio conferenza;

RITENUTO, infine, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento parziale dell'istanza del sig. Spinella, la società TeleTu S.p.A. è tenuta a stornare la fattura n. 23481080371 di euro 38,17 e la fattura n. 23482954143 pari ad euro 60,37, oltre a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa del cliente anche mediante il ritiro della pratica di recupero del credito;
2. la Società è tenuta, altresì, a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

La Società è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti.

Napoli, 4 ottobre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO
Antonio Perrucci