

DELIBERA n. 101/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GUARINONI FRIULAN / TELETU
S.P.A.
(GU14 n.416/12)**

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 15 febbraio 2012 (prot. n. 7250) con la quale la sig.ra Friulan Guarinoni, rappresentata e difesa dallo Studio Legale Genna-Falzone, 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. 23205), 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 5 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. 0457301xxx, ha lamentato nei confronti della società TeleTu S.p.A. l'addebito ingiustificato dei costi di disattivazione.

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

1. l'istante, nel mese di dicembre 2010, ha effettuato una migrazione della propria utenza verso un altro gestore;

2. a seguito di detto passaggio, la società TeleTu ha addebitato in fattura i costi di disattivazione pari ad euro 33,33 oltre Iva, non dovuti;

3. l'utente, quindi, ha contestato i suddetti importi sia mediante *call center* che raccomandata a/r del 24 giugno 2011, provvedendo al pagamento parziale del conto telefonico. Al suddetto reclamo la Società non ha fornito alcun riscontro;

4. nel merito delle somme contestate, l'istante ha evidenziato, in attuazione della legge Bersani (articolo 1, comma 3), il principio di "conoscibilità" delle spese da parte degli utenti che devono essere agevolati nell'esercizio del diritto di recesso (delibera n. 302/07/CONS). In particolare, l'utente ha ribadito che non è tenuto a versare alcuna penale, comunque denominata, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o trasferimento delle utenze, poiché gli unici importi ammessi sono quelli giustificati dai costi degli operatori. Inoltre, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente non sono in linea di massima giustificati nel settore delle telecomunicazioni poiché, nel caso di passaggio da un operatore all'altro, le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche che pone in essere, in fase di attivazione, il gestore che acquisisce il cliente. Per essere in linea con le prescrizioni legislative, il concetto di "pertinenza" del costo deve essere interpretato in senso oggettivo ed imparziale, valido per tutti gli operatori, secondo i criteri di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. In caso contrario, nulla è dovuto dal consumatore poiché le somme richieste andrebbero a configurare una penale occulta. Nel caso della sig.ra Friulan, la Società ha quantificato i costi di disattivazione in maniera forfettaria ed unilaterale, senza provare al consumatore la loro pertinenza rispetto al preciso ammontare.

Tutto ciò premesso, la sig.ra Guarinoni Friulan ha richiesto: *i*) lo storno di tutta la posizione debitoria ed il ritiro a proprie spese della pratica di recupero del credito; *ii*) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo pari ad euro 94,00; *iii*) il rimborso delle spese di procedura pari ad euro 100,00.

La Società, nel corso dell'udienza, ha confermato la legittimità dei costi di disattivazione, applicati conformemente alle tabelle pubblicate sul sito dell'Agcom, alla normativa di settore ed alle Linee Guida dell'Autorità. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, TeleTu ha evidenziato che l'utente ha inoltrato il reclamo quando non era più vigente il rapporto contrattuale con l'operatore. Ha precisato, comunque, che in data 7 ottobre 2011, TeleTu ha fornito un riscontro a mezzo e-mail alla Federconsumatori Veneto, dando atto della regolarità della fattura contestata. Pertanto, 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*) la parte istante ha contestato la legittimità dei costi di disattivazione applicati dalla Società a seguito della migrazione dell'utenza 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, la Società ha computato il costo di disattivazione in maniera forfettaria, senza provare all'utente la pertinenza delle somme richieste rispetto alle spese effettivamente sostenute per gestire il trasferimento della linea.

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, 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 la sig.ra Friulan 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 la mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento.

In particolare, con nota del 24 giugno 2011, l'utente ha contestato la fattura n. 23701984559 nella parte in cui sono stati addebitati i costi di disattivazione; la Società ha ritenuto di non dover fornire alcun riscontro in mancanza di un vincolo contrattuale con la cliente, cessato a seguito della migrazione dell'utenza. Tale eccezione, tuttavia, non può ritenersi fondata: il reclamo inviato dalla sig.ra Friulan Guarinoni ha ad oggetto, come detto, i costi di disattivazione applicati da TeleTu al termine del rapporto negoziale con l'utente e, pertanto, la relativa contestazione non può che essere successiva alla chiusura del contratto. Nel caso di specie, tra l'altro, il reclamo è stato inviato entro un termine ragionevole dall'emissione della fattura, confermando un interesse del cliente diretto, concreto ed attuale ad ottenere lo storno. Per di più, sostenere che non vi sia alcun obbligo contrattuale per la Società equivale a ritenere, almeno nel caso di specie, l'incontestabilità degli importi addebitati nell'ultima fattura. In conclusione TeleTu, in conformità all'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, avrebbe dovuto fornire, entro le tempistiche previste dal contratto, un riscontro al cliente motivandone il rigetto. Poiché l'operatore non ha dimostrato di aver fornito una risposta al reclamo, sarà tenuto a liquidare un indennizzo *ex* articolo 11, della delibera n. 73/11/CONS da computare sino alla data dell'udienza di conciliazione, per un totale di 108 giorni (già decurtati dei 30 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto di TeleTu).

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 n. 259/2003;

RITENUTO, pertanto, che la Società, come meglio precisato in motivazione, sarà tenuta a stornare gli importi contestati ed a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa del cliente, nonché a liquidare un congruo indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

RITENUTO, altresì, 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;

RITENUTO, infine, 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 100,00 considerato che in prima istanza le parti hanno tentato la conciliazione paritetica e, innanzi all'Autorità, il legale dell'utente ha presenziato in audio conferenza;

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 della sig.ra Friulan Guarinoni, la società TeleTu S.p.A. è tenuta a stornare gli importi contestati a titolo di costi di disattivazione, nonché a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa dell'utente anche mediante il ritiro, a proprie spese, della pratica di recupero del credito;

2. La Società, altresì, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 108,00 (centootto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo (euro 1,00 per n. 108 giorni) e la somma di euro 100,00 (cento/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