

DELIBERA n. 40/12/CIR
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MARINO /EUROTIME COMUNICATION/GUGLIELMOTEL S.R.L.
(GU14 n. 1426/08)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 2012;

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

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 20 ottobre 2008 (Prot. n. 66185) con il quale la Sig.ra Marino, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Eurotime Communication/Guglielmotel S.r.l.;

VISTA la nota del 9 marzo 2008 (Prot. n. 18644), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 16 luglio 2009;

PRESO ATTO della mancata comparizione delle parti in udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La Sig.ra Marino contesta alla società Eurotime Communication/Guglielmotel s.r.l. l'errata fatturazione, riferita al periodo febbraio-aprile 2008, conseguente all'adozione di modifiche contrattuali unilaterali da parte dell'operatore determinanti oneri economici ingiustificati a carico dell'utente.

Nel merito, in data 20 marzo 2008 la società Eurotime Communication/Guglielmotel s.r.l. rappresentava all'utente che, a seguito della delibera AGCOM 34/06/CONS, Telecom Italia S.p.A. avrebbe applicato un canone aggiuntivo per l'utilizzo della linea ADSL senza fonia. A seguito di ciò, tale costo sarebbe ricaduto sull'utente retroattivamente, a far data dal 1 gennaio 2007, determinando il recupero degli arretrati, oltre all'applicazione di un canone aggiuntivo pari ad euro 11,20 oltre IVA. La società in questione, a fronte del mutamento delle condizioni economiche pattuite, assegnava al cliente un termine di 11 giorni, decorso il quale *"in assenza di diverse comunicazioni"* la modifica contrattuale relativa al pagamento del canone aggiuntivo si intendeva accettata.

La Sig.ra Marino, in data 7 aprile 2008, ha riscontrato la comunicazione di cui sopra, pervenutale in data 28 marzo 2008, dichiarando di avvalersi, con effetto immediato, del diritto di recesso dal rapporto contrattuale in essere. In relazione a tanto nella propria istanza ha contestato: le fatture numeri 1364/08 e 2111/08, riferite rispettivamente ai mesi di febbraio e marzo, ritenendole aggravate di costi non dovuti in quanto connessi al recupero del canone aggiuntivo di cui sopra e la fattura n. 2821/08 in quanto riferita ad un periodo in cui l'istante già aveva esercitato il diritto di recesso dal rapporto in corso.

L'istante, a seguito dell'esperimento con esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi alla CCIA di Lecce, si è rivolta a questa Autorità per ottenere:

- a) il ricalcolo delle fatture numeri 1364/08 e 2111/08 che nelle more ha provveduto a pagare per gli importi non contestati;
- b) l'annullamento integrale della fattura numero 2821/08.

II. Motivi della decisione

In via preliminare occorre evidenziare che, ai sensi del comma 4 dell'articolo 70 del codice delle comunicazioni elettroniche: *"Gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni."*

Ciò premesso, il termine assegnato dalla società di cui trattasi all'utente per eventualmente esercitare il diritto di recedere dal contratto non risulta conforme alla predetta norma, pertanto deve ritenersi validamente espressa dalla Signora Marino la volontà di recesso. Parimenti del tutto illegittima risulta l'applicazione retroattiva di condizioni economiche non pattuite, né concordate che, peraltro, sono state la ragione della risoluzione del rapporto contrattuale in essere.

Nel merito, quanto alla fatturazione contestata:

1. la fattura n. 1364/2008 -che dalla documentazione agli atti risulta essere stata pagata per intero, benché contestata- si ritiene corretta in quanto emessa in conformità alle condizioni economiche contrattualmente pattuite;
2. la fattura n. 2111/2008 -che dalla documentazione agli atti risulta essere stata pagata per l'importo non contestato, pari ad euro 34,34- effettivamente risulta aggravata di costi non dovuti che l'utente ha correttamente ritenuto di non onorare;
3. la fattura n. 2821/2008 -che l'utente dichiara di non aver pagato- per quanto sopra espresso deve essere integralmente annullata in quanto emessa successivamente alla data in cui l'istante aveva validamente manifestato la volontà di recedere dal rapporto contrattuale in essere.

CONSIDERATO che, per quanto sopra esposto, la domanda dell'istante merita integrale accoglimento.

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

L'accoglimento dell'istanza formulata dalla Sig.ra Marino in data 20 ottobre 2008. In relazione a tanto l'utente nulla deve alla società Eurotime Comunication/Guglielmotel s.r.l. che, di contro, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente, oltre che all'annullamento della fattura numero 2821/2008.

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 e successive modifiche ed integrazioni.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della 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.

L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera 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 del medesimo.

Roma, 20 aprile 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola