

DELIBERA n. 84/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ESPOSTO/ TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n. 419/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

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 la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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";

VISTA l'istanza del 26 marzo 2012 acquisita al protocollo generale al n.14078/12/NA con la quale la sig.ra Esposito ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 3 maggio 2012 prot. n. 21025/12/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 24 maggio 2012;

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 Esposto, intestataria dell'utenza telefonica n. 071.2867xxx, ha contestato l'addebito dell'importo di euro 88,63 richiesto dalla società Tiscali Italia S.p.A. a titolo di "contributo di disattivazione".

In particolare l'istante ha rappresentato che a seguito della migrazione della numerazione in Telecom Italia avvenuta in data 30 novembre 2011 riceveva la fattura n.120122348 del 2 gennaio 2012 in cui veniva addebitato l'importo complessivo di euro 88,63 a titolo di "contributo di disattivazione", costo peraltro non previsto in sede di sottoscrizione contrattuale. Pur contestando la voce di addebito presente nella predetta fattura l'istante provvedeva al pagamento dell'intero importo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante il rimborso dell'importo di euro 88,63, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 16 maggio 2012, inviata in pari data per le vie brevi a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *"il contributo di disattivazione addebitato nella fattura n.120122348 del 2 gennaio 2012 è del tutto legittimo, in quanto Tiscali ha comunicato ai suoi clienti la modifica, con efficacia dal 15 aprile 2011, delle Condizioni Generali di Contratto relativamente alla durata minima contrattuale, portata da 12 a 24 mesi, con diversificazione degli oneri di disattivazione in base alla causale e alla tecnologia del servizio, consentendo parimenti alla sua customer base di esercitare il diritto di recedere dal contratto senza alcun costo entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione contenente l'avviso di modifica delle predette condizioni. I suddetti costi sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e approvazione dell'Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine alla conformità dei costi di recesso a quanto disposto all'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007. Nel caso di specie, l'importo addebitato, e contestato dalla cliente, corrisponde al costo di gestione riportato nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito Tiscali applicato in caso di chiusura contratto tramite migrazione di servizi voce + adsl identificati dal codice tecnologia 001, a cui fa riferimento il codice di migrazione indicato nelle fatture della cliente. Tiscali dunque notificava alla cliente la modifica delle Condizioni Generali di Contratto nella fattura n.110444831 del 1 febbraio 2011, informandola dei 30 giorni di tempo per recedere, laddove la modifica le risultasse sgradita. La cliente non inviava alcuna disdetta nei 30 giorni successivi e pertanto le modifiche si intendevano tacitamente accettate. Se la cliente avesse esercitato il recesso entro 30 giorni dalla ricezione della suddetta*

comunicazione/fattura, il contratto sarebbe stato cessato senza l'applicazione di alcun contributo di disattivazione”.

II. Motivi della decisione

Per quanto concerne la richiesta inerente al rimborso del contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Tiscali al link <http://assistenza.tiscali.it/commerciale/costidisattivazione/>, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione “tutela dell’utenza e condizioni economiche dell’offerta”, la società Tiscali Italia S.p.A. 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.

Nel caso di specie, si deve far presente che l’importo di euro 72,00 iva esclusa, oggetto di contestazione, corrisponde effettivamente al costo di gestione previsto e riportato nella predetta tabella riepilogativa di Tiscali, applicato in caso di migrazione di servizi voce e adsl identificati dal codice tecnologia 001, a cui fa riferimento il codice di migrazione indicato nelle fatture del cliente.

Pur tuttavia, nonostante l’equivalenza del costo fatturato a quello sostenuto dall’operatore, si deve osservare che in considerazione del fatto che il predetto costo di disattivazione non è stato previsto in sede di adesione contrattuale del 20 novembre 2007, in quanto introdotto successivamente a far data dal 15 aprile 2011, la società Tiscali Italia S.p.A., ancor prima di pubblicizzare l’introduzione dei relativi costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare la sig.ra Esposto 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.

Infatti, si deve evidenziare che la comunicazione in ordine alla modifica delle condizioni contrattuali, riportata nella fattura n.110444831 del 1 febbraio 2011, avvenuta sia pure con anticipo di 30 giorni rispetto al dies a quo di efficacia delle variazioni contrattuali non risulta esaustiva in quanto sostanziandosi in un mero rinvio all’indirizzo <http://assistenza.tiscali.it/commerciale/moduli> e alla visione, in particolare, dell’articolo “Durata e Recesso” non è conforme al criterio di trasparenza, completezza e chiarezza che deve uniformare qualsiasi informazione resa dall’operatore.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall’articolo 4, comma 1, della delibera n.179/03/CSP;

CONSIDERATO che, per quanto sopra esposto, la società Tiscali Italia S.p.A. 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, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso dell'importo di euro 88,63 addebitato a titolo di "contributo di disattivazione" nella fattura n.120122348 del 2 gennaio 2012 ;

RITENUTO, inoltre, di dover riconoscere a favore dell'istante l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Marche e per la presente procedura;

RITENUTO 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 Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 26 marzo 2012 dalla sig.ra Esposto, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 88,63 a titolo di rimborso dell'importo addebitato a titolo di "contributo di disattivazione" nella fattura n.120122348 del 2 gennaio 2012, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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'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.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola