



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 84/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE FEO / TELETÙ S.P.A.
(GU14 n. 2634/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“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, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n.390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza dell’utente Sig. De Feo presentata in data 24 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica 0825673xxx di tipo *consumer* su cui era attivo il servizio ADSL, ha lamentato la illegittimità del costo di disattivazione ADSL addebitatogli da Teletù S.p.A. (d'ora innanzi, per brevità, "Teletù") nella fattura successiva alla avvenuta migrazione dell'utenza dal predetto operatore verso altro gestore telefonico.

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

a. nel mese di maggio 2014, l'utenza intestata al Sig. De Feo su cui era attivo il servizio ADSL migrava dall'operatore Teletù verso altro gestore telefonico;

b. nella fattura n. 23731835078 del 20 giugno 2014, Teletù addebitava al Sig. De Feo, oltre all'importo di euro 27,33 in relazione al servizio ADSL, altresì quello di euro 40,00 quale costo di disattivazione del servizio;

c. con comunicazione del 5 luglio 2014, inoltrata a mezzo raccomandata a/r a Teletù, l'istante contestava la legittimità dell'addebito di euro 40,00 quale costo di disattivazione, ritenendolo non dovuto in virtù di quanto disposto dall'art. 6, comma 2, della delibera n. 41/09/CIR *"Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa"*, oltre che, come precisato nell'istanza di definizione, in contrasto con le previsioni della legge 2 aprile 2007, n. 40 recante *"Conversione in legge, con modificazione, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*.

d. l'istante precisava di aver saldato l'importo di euro 27,33, ritenuto dovuto in relazione alla fattura in contestazione, omettendo, invece, il pagamento del contestato importo di euro 40,00.

e. con comunicazione del 18 luglio 2014, Teletù riscontrava la comunicazione dell'istante ivi comunicando la correttezza della fatturazione contestata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. l'annullamento della richiesta dei costi di disattivazione ADSL da parte di Teletù;
- ii. il risarcimento dei danni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata nei termini assegnati alle parti ai sensi dell'art. 16 della delibera n. 173/07/CONS, Teletù ha contestato le richieste dell'istante affermando la legittimità dei costi di disattivazione della linea ADSL addebitati all'istante nella fattura oggetto di contestazione.

A supporto della propria difesa, l'operatore convenuto ha rappresentato di aver comunicato all'istante, con indicazione nella fattura n. 23706306121 del 20 giugno 2011, la modifica delle condizioni contrattuali operata da Teletù nel 2011 a seguito delle direttive imposte dall'Autorità nell'esercizio del suo potere di vigilanza sul rispetto della l. n. 40/2007, precisando di aver ivi dato compiuta informazione in ordine alle singole voci di costo dovute dall'utente in caso di recesso o di migrazione sia per il servizio voce che per il servizio ADSL, nonché in relazione al diritto dell'utente, in caso di non accettazione della variazione contrattuale, di recedere dal servizio, senza l'applicazione di alcun costo, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub ii)* non è suscettibile di trattazione in quanto le richieste risarcitorie non possono essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità, risultando le medesime di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria.

Si richiamano, al riguardo, le disposizioni di cui all'art. 19, commi 4 e 5, della delibera n. 173/07/CONS, a tenore delle quali: *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*.

Per quanto concerne il costo di disattivazione del servizio ADSL in contestazione, è necessario precisare che l'articolo 1, comma 3, della legge 40/2007 (c.d. *decreto Bersani*), secondo il quale *“I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.”, non esclude l’applicazione di qualsivoglia costo a carico dell’utente al momento del recesso anticipato dal contratto, bensì ritiene nulle le clausole contrattuali che impongono agli utenti, al momento del recesso, spese non giustificate da costi degli operatori.

L’Autorità, competente nella vigilanza sull’attuazione della suddetta normativa e sulle relative modalità, nel febbraio 2009, ha avviato un’attività istruttoria finalizzata ad acquisire il dettaglio dei costi sostenuti dagli operatori nell’effettuazione delle operazioni di disattivazione per verificare la correttezza dei costi stabiliti da ciascun operatore, eliminando alcuni costi ed approvando la previsione di altri; detta attività si è conclusa con la pubblicazione sul sito *web* dell’Autorità di quelli che sono i costi che gli operatori possono imporre.

Invero, l’importo addebitato da Teletù all’utente a titolo di costo di disattivazione ADSL deve ritenersi legittimo, trattandosi di costo che l’operatore ha giustificato con un’attività tecnica posta in essere a fronte della decisione dell’utente di migrare verso altro OLO.

In relazione al *quantum*, si rileva come l’importo in questione risulti coincidente con quello che l’operatore convenuto ha comunicato all’Autorità quale costo effettivo della Società in caso di recesso anticipato, come riportato nelle tabelle riepilogative dei costi degli operatori per recesso anticipato, pubblicate sul sito *web* dell’Autorità affinché tali informazioni siano facilmente accessibili per gli utenti.

Privo di fondamento è il rilievo di parte istante secondo il quale detto costo non risulta dovuto ai sensi dell’art. 6, comma 2, della delibera n. 41/09/CIR.

I costi previsti dalla citata normativa regolamentare, infatti, sono quelli remunerati dal *Recipient* a Telecom Italia S.p.A. in ragione del trasferimento dell’utenza e, dunque, non sono coincidenti con i costi che il *Donating* (nella specie Teletù) deve sopportare quale costo per la disattivazione della linea oggetto di migrazione.

Da ultimo, appare opportuno precisare che l’avvenuta modifica delle condizioni contrattuali da parte di Teletù in costanza del rapporto contrattuale è stata comunicata all’istante nel rispetto degli obblighi informativi e di trasparenza contrattuale dettati dalla normativa di settore ed, in particolare, dalla delibera n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”, e dall’art. 70, comma 4, decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, il quale prescrive che la comunicazione di eventuali modifiche contrattuali e della facoltà di recesso dell’abbonato senza penali in caso di non accettazione delle predette modifiche, sia fornita con preavviso non inferiore a 30 giorni.

Come dimostrato da Teletù nel corso del procedimento, infatti, con la fattura n. 23706306121 del 20 giugno 2011, l’operatore ha comunicato all’istante, in maniera chiara e trasparente e con modalità grafiche evidenti, le modifiche contrattuali che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sarebbero state applicate a decorrere dal successivo 15 agosto 2011, ivi riportando per esteso le clausole delle condizioni generali di contratto oggetto di detta modifica.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del Sig. De Feo nei confronti della società TELETÙ S.P.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 9 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani