

DELIBERA N. 41/13/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
■ CARETTA / TELETU ■
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 17.4.2013;

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 10.01.2012, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/24/2012, con cui la sig.ra ■ Caretta (di seguito, per brevità, Sig.ra Caretta) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società TELETU ■ (di seguito, per brevità, "TeleTu");

VISTA la nota del 03.02.2012 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti;

UDITE tutte le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

a) La sig.ra Caretta ved. Spagnuolo ha introdotto il presente contenzioso lamentando la mancata gestione della disdetta del servizio adsl inviata con raccomandata a.r. del 30.07.2010, ricevuta dal gestore il 03.08.2010, e la conseguente successiva indebita fatturazione, nonché la mancata risposta al reclamo. L'utente chiedeva pertanto il rimborso della somma di € 163,93 – comprensiva di € 40,00 per contributo di disattivazione non dovuto - pagata a saldo di varie fatture emesse successivamente al recesso e pertanto non dovute; lo storno dell'eventuale insoluto esistente; indennizzo di € 500,00 ex art. 12, comma 3, Delibera n. 73/11/CONS per mancata lavorazione del recesso, oltre ad € 300,00 per la mancata risposta al reclamo; il ritiro della pratica di recupero crediti; il pagamento delle spese di procedura.

Il tentativo di conciliazione si concludeva con esito negativo all'udienza del 15.12.2011.

L'utente proponeva quindi istanza di definizione della controversia dinanzi al Corecom Lazio, riportandosi a quanto lamentato e deducendo altresì la ripetuta violazione, da parte di TeleTu, delle norme poste a tutela del consumatore e, in particolare, dell'esercizio del diritto di recesso, tanto da essere stata sanzionata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con provvedimento n. 23304 del 14.2.2012 per pratica commerciale scorretta.

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, l'utente specificava altresì che a seguito ed a causa della mancata gestione del recesso, decideva di rientrare in Telecom; il rientro veniva espletato il 7.3.2011 con addebito, da parte di TeleTu, della somma di € 40,00 a titolo di costi di disattivazione, contestati dall'utente ai sensi della L. 40/2007. L'utente insisteva pertanto nella richiesta di rimborso della somma di € 163,93, di cui alle fatture emesse successivamente al recesso che depositava unitamente alle rispettive ricevute di pagamento, e chiedeva la corresponsione di un indennizzo di € 1.000,00, comprensivo delle spese di procedura, per la mancata gestione del recesso e per la mancata risposta ai numerosi reclami effettuati tramite call center.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, TeleTu eccepiva che in data 18.8.2010 *“a seguito di apposita stringa aperta in data 30.7.2010 la sig.ra Caretta è subentrata al sig. █████ Spagnuolo nella titolarità dell'utenza...Ne deriva che la sig.ra Caretta ha esercitato il recesso...quando l'utenza...risultava ancora intestata al sig. Spagnuolo”*; contestava di avere mai ricevuto la disdetta del 30.7.2010; deduceva di avere ripetutamente (3.9.2010; 5.10.2010; 14.10.2010; 17.1.2011; 26.1.2011; 4.2.2011; 14.2.2011; 17.2.2011) richiesto alla sig.ra Caretta di *“inviare nuovamente la disdetta, eventualmente via fax previa allegazione della ricevuta di ritorno della raccomandata del 30.7.2010”* e che, tuttavia, nessuna comunicazione di tale tenore fosse mai giunta; confermava il rientro in Telecom il 7.3.2011. Chiedeva pertanto il rigetto delle

domande proposte dall'utente.

c) L'utente replicava a quanto dedotto da TeleTu, chiedendo preliminarmente lo stralcio della memoria perché tardivamente depositata in relazione al termine concesso dal Corecom Lazio con la nota di avvio del procedimento del 3.2.2012 (termine di 30 giorni); nel merito, deduceva che le date indicate da TeleTu coincidevano con alcuni dei reclami inoltrati dall'utente tramite call center; in occasione di tali reclami, inoltre, l'utente comunicava di essere vedova del sig. Spagnuolo da oltre 8 anni e che per tale motivo aveva esercitato la disdetta a proprio nome; il "subentro" formale nel contratto operato da TeleTu il 18.8.2010 non era affatto stato richiesto dall'utente, che invece aveva inequivocabilmente esercitato il recesso. L'utente insisteva pertanto in tutte le proprie richieste.

d) All'udienza di discussione, entrambe le parti si riportavano alle proprie memorie difensive e richieste; per mero spirito conciliativo, TeleTu offriva la somma omnicomprensiva di € 400,00, che l'utente rifiutava; il Legale Istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Sempre preliminarmente, in rito, deve essere rigettata l'eccezione di tardività del deposito della memoria difensiva TeleTu sollevata dall'utente: si evidenzia infatti che, sia nel processo amministrativo, sia nel processo civile, se il giorno di scadenza per un adempimento è festivo, il termine è prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo (art. 52, 3° comma decreto legislativo 2 luglio 2010 n. 104: "*Se il giorno di scadenza e' festivo il termine fissato dalla legge o dal giudice per l'adempimento e' prorogato di diritto al primo giorno seguente non festivo*"; art. 155, 4° comma, c.p.c.: "*Se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo*"). Per analogia legis, pertanto, ed anche secondo giurisprudenza di legittimità (Cass. II, 24 settembre 2010 n. 24375/10) tale principio deve ritenersi applicabile anche nel procedimento amministrativo, con la conseguenza che qualora i termini fissati con la lettera di avvio del procedimento scadano in giorno festivo, sono prorogati al primo giorno seguente non festivo, a nulla rilevando le diverse previste modalità di trasmissione via fax o telematica, che comunque richiedono anch'esse, come il deposito di un atto, la materiale ricezione da parte del personale addetto all'ufficio, non presente nei giorni festivi (cfr. Delibera n. 26/12/CRL). La memoria è pertanto tempestivamente depositata e ammissibile.

2.2. Nel merito.

E' incontestato che l'utente abbia ritualmente esercitato il recesso con lettera raccomandata a.r. ricevuta da TeleTu il 03.08.2010, come attestato dall'avviso di ricevimento ritualmente depositato dall'utente.

Anziché gestire correttamente la richiesta di recesso, TeleTu ha "aperto una stringa" disponendo il subentro formale della sig.ra Caretta nel contratto, subentro mai chiesto ed anzi in aperta

contraddizione con la richiesta di recesso.

TeleTu non ha fornito alcuna prova di avere correttamente gestito il cliente; anzi, afferma esplicitamente e contro ogni evidenza documentale, di non avere mai ricevuto la raccomandata di recesso.

Il predetto recesso deve considerarsi efficace decorsi 30 giorni dal suo ricevimento (3.8.2010) e dunque a far data dal 2.9.2010.

Conseguentemente, ogni addebito in fattura emessa successivamente al 2.9.2010 deve considerarsi privo di causa e le relative somme non dovute dall'utente, la quale ha diritto al rimborso di quanto pagato nel periodo, ovvero allo storno di quanto eventualmente ancora insoluto.

Prima di affrontare la questione relativa alla domanda di rimborso, occorre tuttavia soffermarsi sulla contestazione, mossa dall'utente, relativa all'addebito dei costi di disattivazione per € 40,00 contenuto nella fattura n. ■■■ del 20.4.2011 oggetto – insieme ad altre - della domanda di rimborso.

In particolare l'utente ha contestato la legittimità dei costi di disattivazione applicati da TeleTu a seguito del rientro dell'utenza in Telecom; 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 ■■■ (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 dell'AgCom 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. Pur tuttavia, si deve osservare che TeleTu non ha fornito la prova di avere previsto il predetto costo di disattivazione in sede di adesione contrattuale; con ogni probabilità il contratto - che non è stato depositato da TeleTu sebbene espressamente richiestogli con la nota di avvio del procedimento – non contiene tale previsione, in quanto introdotta successivamente alla sua conclusione, a far data dal 1 gennaio 2011; la società TeleTu non ha neppure fornito la prova - ancor prima di pubblicizzare l'introduzione dei costi di disattivazione sul sito web – di avere informato l'utente dell'introduzione dei costi di disattivazione con il preavviso di 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 (cfr. Delibera n. 101/12/CIR). Ne consegue che il costo di disattivazione, addebitato all'utente per € 40,00 e da questi pagato, non è dovuto e di esso deve essere disposto il rimborso.

L'utente ha pertanto diritto ai seguenti rimborsi, a valere sulle seguenti fatture e tenuto conto che il recesso – efficace a far data dal 2.9.2010 – è stato esercitato limitatamente al servizio adsl, e che l'utenza è definitivamente rientrata in Telecom il 7.3.2011:

- Fatt. n. ■■■ del 20.10.2010, rimborso parziale di € 19,00 i.i.;
- Fatt. n. ■■■ del 20.12.2010, rimborso parziale di € 38,00 i.i.;

- Fatt. n. █████ del 20.2.2011, rimborso parziale di € 38,00 i.i.;
- Fatt. n. █████ del 20.4.2011, rimborso parziale di € 62,68 i.i..

L'utente ha pertanto diritto al rimborso della complessiva somma di € 157,68 i.i..

L'utente ha altresì dedotto la persistente violazione, da parte di TeleTu, delle norme in materia di trasferimento e cessazione delle utenze ed ha depositato copia del provvedimento n. 23304 del 14.2.2012 con cui l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, definendo il procedimento sanzionatorio nei confronti di TeleTu, definiva scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 lett. d), e 26, lett. f) del Codice del Consumo la pratica commerciale posta in essere da TeleTu in materia di esercizio del diritto di recesso dell'utente, e irrogava una sanzione amministrativa pecuniaria. Anche su tali basi, pertanto, l'utente ha chiesto la condanna di TeleTu al pagamento di un indennizzo ex art. 12, comma 3, Delibera n. 73/11/CONS.

La domanda non è fondata e deve essere rigettata.

Come è noto, con il provvedimento che definisce la controversia, laddove si riscontri la fondatezza dell'istanza, si può condannare l'operatore *"al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*, secondo quanto previsto dall'art. 19, comma 4 del Regolamento. Nel caso di specie, né la norma regolamentare né le condizioni generali di contratto prospettano il riconoscimento di un indennizzo, né l'ipotesi sembra riconducibile a nessuna di quelle tipizzate o desumibile per analogia. Deve altresì ritenersi che l'irregolarità accertata nell'emissione della fattura viene proporzionalmente sanata, in maniera soddisfacente, mediante lo storno e/o il rimborso delle somme indebitamente addebitate (Del. 83/10/CIR).

Infine, l'utente ha dedotto la mancata risposta ai numerosi reclami inoltrati via call center, contatti confermati e precisati nelle rispettive date dal gestore con la memoria difensiva.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ai sensi della Carta Servizi TeleTu) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una *manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore*, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e della Carta Servizi.

TeleTu non ha provato di avere correttamente gestito i reclami: avrebbe infatti potuto e dovuto accogliere il reclamo, essendo fondato, e interrompere ogni fatturazione successivamente al 2.9.2010, disponendo altresì il rimborso del dovuto; ovvero, ove avesse ritenuto il reclamo infondato, avrebbe dovuto motivarne per iscritto il rigetto.

Il reclamo, invece, non è stato accolto per *facta concludentia*, stante la perdurante fatturazione; né vi è prova che del rigetto TeleTu abbia dato alcuna comunicazione scritta con indicazione delle relative motivazioni.

L'utente ha pertanto diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta ai numerosi reclami avanzati a partire dalla data di efficacia della disdetta ed aventi ad oggetto l'ingiustificata

fatturazione, a far data dal più risalente; pertanto, considerato il costante orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Del. nn. 32/12/CIR, 97/12/CIR, 101/12/CIR), ai sensi dell'art.11, comma 1 e 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, il protrarsi della indebita fatturazione per oltre 8 mesi dalla disdetta (ultima fattura prodotta da entrambe le parti del 5.5.2011), detratto il tempo utile alla risposta, va riconosciuto all'utente un indennizzo pari ad € 214,00.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto delle difese svolte e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla sig.ra ■■■ CARETTA nei confronti dell'operatore TELETU ■■■ sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■ CARETTA in data 10.01.2012.

La società TELETU ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore della sig.ra ■■■ CARETTA, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 157,68 i.i.= (centocinquantesette/68=) a titolo di rimborso di quanto pagato dall'utente successivamente all'esercizio del diritto di recesso, oltre interessi legali a decorrere dalla data del

pagamento;

- b) Euro 214,00= (duecentoquattordici/00=) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 200,00= (duecento/00=) a titolo di rimborso delle spese di procedura,

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, lett. 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 comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma 17 aprile 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Livio Sviben

Fto