

DETERMINAZIONE n. 3 del 21 novembre 2013

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX XXXXXXXXXX / TeleTu (ora Vodafone Omnitel XX)

IL DIRIGENTE

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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 il D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 25 giugno 2002 n. 22 (Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni), in particolare l'art. 30, e il Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive integrazioni;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario generale n. 8 del 17 maggio 2013 avente ad oggetto "Assetto organizzativo del Consiglio regionale" con il quale è stata conferita al sottoscritto, con decorrenza 20 maggio 2013, la responsabilità del "Settore Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al CORECOM e all'Autorità per la partecipazione";

VISTA l'istanza n. 91 del 29 gennaio 2013 con cui il Sig. XXXXXX XXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società TeleTu XXX (ora Vodafone Omnitel XX - di seguito, per brevità, TeleTu) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito, il Regolamento);

VISTA la nota del 1° febbraio 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, e la successiva nota del 19 giugno 2013 con la quale ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 9 luglio 2013;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale il CoReCom si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il Sig. XXXXXXXXX, intestatario dell'utenza fissa residenziale n. XXX XXXXXX, contesta l'applicazione in fattura del "Contributo disattivazione" di euro 33,00, addebitato da TeleTu a seguito della cessazione del servizio ADSL, per non essere stato informato dell'esistenza di costi di recesso al momento dell'adesione.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

a seguito di richiesta di cessazione dell'opzione tariffaria relativa al servizio ADSL denominato "Free 3 ore", effettuata prima telefonicamente e poi con raccomandata del 4 ottobre 2012, l'istante riceveva dall'operatore TeleTu la fattura n. 23720030144 del 29 novembre 2012, di euro 94,03, comprensiva dell'importo di euro 33,00 addebitato a titolo di "ADSL-Contributo disattivazione". Ritenendo illegittima l'applicazione di tale contributo di disattivazione, della cui debenza, in caso di recesso, non sarebbe stato informato al momento dell'attivazione, l'istante non procedeva al pagamento di detta fattura, che rimaneva integralmente inevasa.

Con nota del 3 gennaio 2013, l'operatore sollecitava il pagamento della fattura sopra menzionata, evidenziando che "in mancanza del pagamento (...) il servizio TeleTu sarà sospeso e l'eventuale riattivazione potrà avvenire solo a seguito dell'avvenuto pagamento" e che "nel caso del protrarsi del mancato pagamento, resta salva la facoltà di TeleTu di procedere alla cessazione della linea con la conseguente perdita del numero di telefono". L'istante asserisce di avere, quindi, provveduto al pagamento integrale della fattura.

In data 14 gennaio 2013, la parte istante esperiva nei confronti della società TeleTu tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso, stante la mancata adesione dell'operatore.

Con l'istanza di definizione della controversia il Sig. XXXXXXXXX ha chiesto:

- 1) l'annullamento dell'addebito relativo al contributo di disattivazione, pari ad euro 33,00, contenuto nella fattura n. 23720030144 del 29 novembre 2012 di complessivi euro 94,03;
- 2) il rimborso dell'importo speso per la raccomandata del 4 ottobre 2012, pari ad euro 3,30;
- 3) la corresponsione della somma di euro 150,00 "per il disturbo arrecato";
- 4) il rimborso integrale della fattura di cui sopra, per euro 94,03.

L'operatore TeleTu non ha fatto pervenire a supporto della propria posizione alcuna memoria difensiva o documentazione autorizzate ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia si incentra sull'applicazione, da parte di TeleTu, sulla fattura n. 23720030144 del 29 novembre 2012, del costo per la cessazione del servizio ADSL, pari ad euro 33,00.

Preliminarmente, con riferimento alla domanda di cui al punto 3) delle richieste contenute in istanza, si ricorda che, attesa l'evidente natura risarcitoria della stessa, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia da parte di questa Autorità esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, restando naturalmente salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per l'eventuale maggior danno. Pertanto tale domanda è inammissibile in questa sede, atteso che essa esula dalle competenze dall'Autorità adita, rimanendo di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Nel merito:

- con riferimento alla domanda di rimborso parziale per euro 33,00, relativo al contributo di disattivazione di cui al punto 1) delle richieste si osserva che a

fronte dell'asserita assenza di informazione, al momento dell'adesione all'offerta contrattuale, sull'esistenza di costi in caso di recesso la società TeleTu non ha ritenuto di offrire nel presente procedimento alcuna memoria o elemento probatorio in senso contrario. Pertanto, si ritiene di dover accogliere la richiesta di rimborso formulata dall'istante, limitatamente allo storno e rimborso del costo di disattivazione del servizio ADSL, pari ad euro 33,00, di cui alla fattura n. 23720030144 del 29 novembre 2012;

- con riferimento alla domanda di rimborso integrale della fattura *de qua*, di cui al punto 4) delle richieste, non riscontrandosi in istanza alcuna specifica motivazione in ordine alla asserita non debenza degli addebiti eccedenti l'importo contestato a titolo di costo di disattivazione, essa è rigettata;
- quanto, poi, alla domanda di cui al punto 2) delle richieste contenute in istanza, ossia il rimborso dell'importo speso per la raccomandata del 4 ottobre 2012 di euro 3,30, tale domanda è rigettata. Si osserva, infatti, che tale esborso è avvenuto all'esclusivo scopo di effettuare comunicazione di disdetta di un servizio/opzione e dunque non pertinente alla controversia di cui trattasi.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 20,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS, esclusivamente in ragione dell'assenza non giustificata dell'operatore TeleTu all'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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;

VISTO l'art. 19, comma 7, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A;

DISPONE

in parziale accoglimento delle richieste avanzate dal Sig. XXXXXX XXXXXXXXXX, che la società TeleTu XXX (ora Vodafone Omnitel XX) provveda:

- 1) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno e il rimborso, sulla fattura n. 23720030144 del 29 novembre 2012, dell'importo di euro 33,00 riferito alla voce "ADSL-Contributo disattivazione";
- 2) a corrispondere a mezzo bonifico o assegno bancario l'importo, come sopra forfettariamente determinato, di euro 20,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo o di rimborso di cui al precedente punto 1) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 21 novembre 2013

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti