

Co.re.com. Cal./Vic
DELIBERAZIONE N. 56

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - IACOPINO XXX C./ TISCALI ITALIA XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27/03/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza a

gli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.re.com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.re.com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 18 dicembre 2012, acquisita al prot. Co.re.com. Calabria n. 55399, con cui il sig. Iacopino XXX ha chiesto l'intervento del Co.re.com. Calabria per la definizione della controversia in essere con Tiscali Italia XXX ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 28 dicembre 2012 (prot. n.56610), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente, sig. Iacopino XXX, ha dichiarato di aver sottoscritto con la società resistente un contratto di fornitura di servizi voce e adsl in data 14 dicembre 2006.

Ha altresì dichiarato di essere stato contattato il giorno 22 novembre 2011 da un operatore della Fastweb Italia XXX che gli ha sottoposto un'offerta contrattuale denominata "parla e naviga a casa" al costo di 20 euro al mese per 12 mesi. Ritenendo l'offerta vantaggiosa il ricorrente ha aderito alla stessa, inoltrando richiesta di migrazione all'operatore convenuto. Successivamente l'utente si è visto recapitare in data 02 aprile 2012, una fattura commerciale in cui gli veniva addebitato l'importo di €. 72,00 oltre iva richiesto dalla società Tiscali Italia XXX. a titolo di contributo di disattivazione. A seguito di ciò l'istante si rivolgeva all'operatore recipient al fine di ottenere raggugli in ordine al perfezionamento della procedura di migrazione apprendendo dal gestore medesimo che la stessa si era perfezionata solo in data 19 gennaio 2012. Successivamente, presentava istanza di conciliazione richiedendo l'annullamento della fattura predetta, il ritiro della pratica di recupero crediti eventualmente emessa dall'operatore ed il risarcimento del danno subito per effetto del disservizio. Lamentava, in particolare, l'ingiustificato addebito in fattura della somma di €. 72,00, asseritamente non dovuta in caso di passaggio ad altro operatore con relativa migrazione. All'udienza le parti comparivano entrambe senza tuttavia raggiungere alcun accordo.

Stante l'infruttuosità del tentativo di conciliazione, il ricorrente in data 18 dicembre 2012 presentava istanza GV14, ribadendo doglianze e richieste già precedentemente formulate. Con memoria del 15 gennaio 2013, ricevuta in pari data, l'operatore respingeva ogni addebito, asserendo di non aver in alcun modo ostacolato la migrazione del cliente ma di aver debitamente opposto un rifiuto alla richiesta medesima, giustificato dal fatto che il recipient per due volte consecutive non aveva valorizzato il campo relativo alla numerazione aggiuntiva, presentando una istanza incompleta e pertanto non valida. Solo al terzo tentativo, l'operatore ha potuto validare positivamente la richiesta di migrazione nel momento in cui la stessa è stata presentata correttamente con CDM completo. Ha quindi ribadito la regolarità del proprio operato ribaltando la responsabilità del ritardo nell'espletamento della procedura sull'olo recipient o, ancora, sull'utente stesso per aver eventualmente fornito un CDM incompleto. In ordine alla fattura n. XXX, oggetto di contestazione, il gestore ha asserito di aver addebitato all'utente unicamente i costi interni sostenuti per le attività di natura tecnico-amministrativa necessarie alla cessazione della linea/contratto. Ha conclusivamente sostenuto di aver tenuto una condotta perfettamente aderente ed in linea con la normativa vigente (cfr. Legge Bersani e provvedimenti Agcom) nonché improntata al rispetto delle previsioni contrattuali richiedendo all'uopo il rigetto integrale dell'istanza. A supporto della propria memoria difensiva l'operatore ha prodotto documentazione pertinente e dettagliata.

Esperita l'attività istruttoria il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

2. Motivi della decisione.

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.

Con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno avanzata in istanza, ai sensi dell'art. 19 comma 4 della Delibera 173/07/CONS, Allegato A, 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. La domanda di "risarcimento del danno", come proposta dall'istante, non può pertanto essere esaminata in questa sede.

2. Nel merito.

In base alla documentazione versata in atti deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda in oggetto della presente disamina rappresenta un caso di: addebito somme per costi di disattivazione.

2.1. Sulla fatturazione indebita

L'utente ha lamentato l'addebito in fattura di somme per costi di disattivazione non dovuti, chiedendone l'annullamento. All'uopo si osserva 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 XXX, ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati preventivamente sottoposti al vaglio e all'approvazione dell'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.

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 14 dicembre 2006, in quanto introdotto successivamente a far data dal 16 gennaio, la società Tiscali Italia XXX, ancor prima di pubblicizzare l'introduzione dei relativi costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto rendere edotto il ricorrente 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.

Epperò dalla documentazione prodotta in atti dall'operatore e dalla correlativa memoria difensiva depositata non si evince affatto che la comunicazione afferente alla modifiche delle condizioni contrattuali sia mai stata trasmessa all'utente, al quale, effettivamente, l'unica comunicazione in ordine ai costi di disattivazione del servizio, risulta essere quella riportata nella fattura n. XXX dell'01 febbraio 2011. Ebbene siffatta comunicazione non risulta esaustiva in quanto, sostanzandosi in un mero rinvio all'indirizzo http://assistenza.tiscali.it/commerciale/costi_disattivazione, non è conforme al criterio di trasparenza, completezza e chiarezza che deve che deve uniformare qualsiasi informazione resa dall'operatore.

Dagli atti di causa è quindi emerso che la società Tiscali Italia XXX 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 onde può affermarsi che la società in parola non abbia correttamente gestito il cliente fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo comma 4 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n.259, nonché dell'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS. All'uopo, a supporto e a sostegno delle argomentazioni fin qui delineate si richiamano le delibere n. 83/12/CIR ed 84/12/CIR AGCOM da cui può evincersi, in estrema sintesi, che i costi di disattivazione sono dovuti se sono stati approvati dall'Autorità garante, sono stati comunicati con mezzi idonei (esempio raccomandata A/R) ed è stato garantito il diritto di recesso gratuito entro 30 giorni dalla ricezione del cliente.

Quanto al richiamo effettuato dall'operatore, a supporto delle proprie ragioni, alla delibera n. 210 de 29 novembre 2012, adottata da questo Co.re.com., si osserva che la vicenda ivi esaminata è difforme rispetto a quella odierna posto che quest'ultima si riferisce ad un contratto stipulato nell'anno 2006 quando ancora i costi di disattivazione non erano contemplati nelle condizioni generali di contratto del gestore né da questi pubblicati sul

proprio sito internet . Vieppiù che l'utente non è mai stato reso edotto delle modifiche contrattuali relative appunto alla previsione dei costi di disattivazione né risulta averle mai accettate successivamente. Stante dunque la diversità delle fattispecie trattate, si ritiene improprio e non pertinente il richiamo non pertinente il richiamo al decum di cui alla delibera citata.

Conclusivamente, sebbene nella vicenda oggi all'attenzione di questo Co.re.com. i costi addebitati dall'operatore siano congrui, come già precisato, non risulta che gli stessi siano stati comunicati all'utente con mezzi idonei né che lo stesso ne avesse avuto cognizione al momento dell'adesione contrattuale, onde si ritiene che la domanda in oggetto sia meritevole di accoglimento.

3. Sulle spese del procedimento

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'odierno istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. Iacopino XXX, l'operatore Tiscali Italia XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

- 1) procedere all'annullamento della fattura n. 110748476 dell'01 febbraio 2011 mediante lo storno dell'importo di euro 72,00 oltre iva addebitato a titolo di "contributo di disattivazione" ed al ritiro della pratica di recupero crediti eventualmente già avviata;
- 2) corrispondere l'importo di €. 50,00 a titolo di spese di procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate 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'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

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'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 presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

La società Tiscali Italia XXX è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale