



Determinazione 7/2015

Definizione della controversia Micelli XXX/Vodafone Omnitel N.V. - Teletu

#### IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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 L. 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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 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*;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 31 luglio 2013, con cui il sig. Micelli XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Teletu, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 31 luglio 2013 e del 25 ottobre 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 25 novembre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 25 novembre 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 31 luglio 2013, la sig.ra XXX Micelli ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Omnitel N.V.-Teletu ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa e ADSL.

#### **1. La posizione dell'istante**

La sig.ra Micelli, titolare dell'utenza XXX, nell'istanza di definizione della controversia e nel corso dell'audizione ha richiesto lo storno dell'importo di € 73,77 esposto nella fattura n. 23721583470 in quanto relativo a costi per traffico voce e costi di disattivazione, illegittimamente addebitati: i primi, considerati non dovuti in quanto relativi a consumi fino al 24 gennaio 2013, ossia più di 2 mesi dopo il passaggio dell'utenza ad altro operatore; i secondi, considerati non dovuti ai sensi del D.L. 7/2007, che ha previsto il recesso dai contratti per adesione dover avvenire senza spese non giustificate dai costi dell'operatore.

Le contestazioni e le richieste appena richiamate sono state oggetto di segnalazioni inviate a Teletu dal Movimento Consumatori, a nome e per conto della sig.ra Micelli, il 18 marzo 2013 e il 1° aprile 2013.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, pur se regolarmente avvisato con comunicazione 31 luglio 2013, non ha presentato memorie. Va tuttavia segnalato che dalla documentazione prodotta dalla parte istante emerge come Teletu abbia fornito tempestivo riscontro ai reclami del marzo e dell'aprile 2013, rigettando sia la richiesta della sig.ra Micelli inerente i costi di disattivazione (sulla base di quanto previsto dall'art. 1, comma 3, c.d. Decreto Bersani e dell'art. 12.1 *Condizioni generali di contratto* Teletu), sia la richiesta relativa ai consumi, precisando, a tale ultimo proposito, che la fattura contestata, pur riportando i consumi fino al 24 gennaio 2013, non li contabilizza (stornando, al contrario, quanto pagato in eccedenza dal 06/2012 al 23/12/2012) ed espone solo i canoni Voce e ADSL fino al 6/12/2012.

Durante l'udienza di conciliazione, Teletu ha formulato una proposta transattiva, di storno parziale della fattura contestata.

## **3. Motivazione della decisione**

### **Sul rito**

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

### **Nel merito**

Alla luce dell'istruttoria condotta la richiesta dell'utente può essere accolta solo parzialmente per i motivi che seguono.

Con specifico riferimento alla richiesta di storno degli importi relativi ai consumi, la disamina della fattura contestata consente di affermare che le somme esposte nella stessa riguardano, oltre all'addebito per rate residue del modem, già stornato dall'operatore (come risulta da comunicazione del 21.02.2013 allegata all'istanza), e a quello per rate residue del contributo di attivazione fino al 6 dicembre 2012 (addebito non contestato dall'utente), gli addebiti voce e Adsl solo fino al 6 dicembre 2012, ossia alla scadenza dei 30 giorni di preavviso successivi alla disdetta, inviata dall'utente in data 6 novembre 2012.

Si tratta dunque di importi dovuti dall'utente; pertanto, la domanda di storno degli stessi deve essere rigettata.

Per ciò che attiene invece ai costi di disattivazione, la ricorrente ne ha contestato la legittimità, eccependo la violazione del c.d. Decreto Bersani nella parte in cui ha imposto agli operatori di giustificare (ai consumatori) gli importi addebitati.

Come è noto, i costi di disattivazione sono disciplinati dalla L. 40/2007 e dalle *Linee Guida* della direzione tutela dei consumatori esplicative delle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge.

La L. 40/2007, all'art. 1 comma 1, prevede che *“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 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 un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”*.

Il punto 6, *Previsione nei contratti della facoltà di recedere o di trasferire le utenze di telecomunicazioni senza spese non giustificate da costi degli operatori*, delle citate *Linee Guida* prevede che *“Dalla semplice lettura del contratto l'utente deve poter conoscere anche le eventuali spese richieste per l'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento, così da essere agevolato nell'esercizio di tali facoltà, potendone valutare le conseguenze sotto ogni profilo”*.

La Società convenuta, pur precisando, in replica al reclamo della parte istante, che i costi di disattivazione applicati sono conformi a quanto indicato dall'art. 1, comma 3, L. 40/2007 e previsti dalle *Condizioni generali di abbonamento* (all'art. 12.1), non ha fornito prova (benché onerata in tal senso) del fatto che tali costi fossero già previsti in sede di adesione contrattuale (Teletu non ha prodotto il contratto dal quale evincere la loro previsione al tempo della stipula del medesimo da parte della signora Micelli), né ha prodotto alcuna nota con cui informava l'utente dell'introduzione dei costi di disattivazione, con preavviso di 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'art. 70, comma 4, D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259. Ne consegue che la richiesta di storno dell'importo relativo ai costi di disattivazione esposto nella fattura n. 23721583470 deve essere accolta.

#### **4. Spese di procedura**

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 6, si ritiene ragionevole disporre la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte

#### **D E T E R M I N A**

a definizione della controversia Micelli XXX/Teletu che:

- Teletu disponga lo storno dell'importo relativo ai costi di disattivazione esposto nella fattura n. 23721583470, pari ad € 40,00 (IVA inclusa);
- Sia rigettata ogni altra richiesta formulata dalla parte istante e si compensino tra le parti le spese di procedura.

Milano, 21 aprile 2015

Il dirigente  
dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre