

**DELIBERA DL/077/14/CRL/UD del 29 luglio 2014**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**S. G. / VODAFONE OMNITEL ■ – TELETU**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, “Corecom Lazio”) del 29 luglio 2014;

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 11 aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/176/2013, con cui il sig. S. G. (di seguito, per brevità, Sig. G.) ha chiesto l’intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società VODAFONE OMNITEL ■ – TELETU (di seguito, per brevità, “Teletu”);

VISTA la nota del 24.04.2013 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; nonché termine a Telecom Italia s.p.a., ex art. 18 del Regolamento per produzione di documenti a fini istruttori;

VISTE le memorie ed i documenti presentati dalle parti e da Telecom Italia s.p.a.;

DATO ATTO dell'esito dell'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

a) L'utente ha introdotto il presente contenzioso, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, lamentando l'attivazione non richiesta, da parte di Teletu, del servizio voce già attivo con Telecom su linea n. 06.7001791, in seguito a telefonata ricevuta dalla moglie ed a conseguente registrazione telefonica con la stessa; l'utente lamentava altresì di non avere mai ricevuto copia del contratto cartaceo, in violazione della Delibera n. 664/06/CONS; di avere inoltrato numerosi reclami telefonici, rimasti tutti privi di esito, e di avere più volte sospeso i pagamenti, ritenendoli non dovuti; di avere subito numerose interruzioni/sospensioni del servizio; anche i reclami inoltrati a Telecom Italia non sortivano effetto alcuno; di avere ricevuto una diffida ad adempiere da una società incaricata da Teletu di recuperare il credito da questa vantato; specificava, infine, di essere "ad oggi" legalmente separato dalla moglie. L'utente chiedeva il rimborso di tutte le fatture pagate a Teletu per Euro 413,90 (riferite a fatture emesse dal 30.04.2011 al 30.08.2012); lo storno di quelle emesse successivamente al reclamo di cui alla raccomandata a.r. del 06.11.2012; il risarcimento del danno per Euro 500,00; invitava infine Telecom Italia a produrre idoneo tabulato relativo alle numerose interruzioni di linea subite ed ai reclami proposti.

b) Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Teletu eccepiva l'inammissibilità dell'istanza di definizione perchè generica, con conseguente lesione del diritto di difesa del gestore, nonché l'inammissibilità dell'istanza relativamente alla domanda di risarcimento del danno; nel merito, Teletu deduceva di avere attivato il servizio di preselezione a seguito di contratto concluso telefonicamente il 07.07.2004 con la moglie dell'istante, qualificatasi come a ciò autorizzata dal marito; il servizio veniva attivato il 15.07.2004 e disattivato il 15.03.2013 a seguito dell'omesso pagamento di nn. 4 fatture a decorrere da quella datata 30.10.2012 e avente scadenza 15.11.2012; dall'attivazione (15.07.2004) al 07.03.2013 l'utente aveva costantemente usufruito del servizio, senza che si verificassero interruzioni e senza che mai venisse manifestata dall'utente la volontà di ottenerne la disattivazione. Teletu concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza, e depositava la registrazione telefonica del 07.07.2004, la schermata di attivazione del servizio, la copia delle fatture emesse e pagate a far data dal 2006, la copia delle fatture insolute, le Condizioni Generali di Contratto e la Carta dei Servizi.

c) Con memoria istruttoria ex art. 18 Regolamento, Telecom deduceva che sul proprio sistema certificato di dialogo tra operatori denominato "Pitagora" risultava l'attivazione cps OLO Opitel eseguita il 15.07.2004, e la cessazione cps OLO Opitel del 07.03.2013.

d) All'udienza di discussione del 14.06.2013, alla presenza del solo utente, il Legale Istruttore vista la comunicazione del 13.06.2013 con cui Teletu rinunciava a comparire e, 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.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità; la domanda di pagamento della somma di Euro 500,00 a titolo di risarcimento del danno, proposta dall'utente, deve pertanto essere dichiarata inammissibile.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Deve invece essere rigettata l'eccezione di inammissibilità dell'istanza per asserita genericità della stessa: l'istanza appare sufficientemente circostanziata e verte sulla asserita attivazione non richiesta del servizio di preselezione con l'operatore Teletu, e la conseguente domanda di rimborso delle somme pagate per Euro 413,90 (riferite a fatture emesse dal 30.04.2011 al 30.08.2012, analiticamente indicate dall'utente) e lo storno di quelle insolute emesse successivamente al reclamo di cui alla raccomandata a.r. del 06.11.2012.

### **2.2. Nel merito.**

Dall'istruttoria espletata risulta che il coniuge dell'utente ha aderito, nel lontano 2004, ad una proposta telefonica di Teletu; risulta altresì che il servizio di preselezione veniva attivato il 15.07.2004 e che l'utente ha sempre fruito del servizio e provveduto al pagamento delle fatture, senza contestarne l'attivazione, sino al reclamo scritto del 06.11.2012; risulta altresì dalle fatture prodotte da Teletu e non contestate dall'utente che, successivamente al reclamo, l'utente ha continuato a fruire del servizio; risulta, infine, che gli unici importi addebitati da Teletu all'utente sono relativi al solo traffico, e che non sono mai stati addebitati canoni. Non risulta che l'utente abbia mai chiesto la disattivazione del servizio di preselezione, o abbia altrimenti esercitato il recesso dal contratto.

L'utente ha dedotto di avere inoltrato numerosi reclami al call center prima della raccomandata del 6.11.2012, per contestare sia l'asserita indebita attivazione, sia le asserite ripetute interruzioni del servizio, ma tale deduzione non può essere presa in esame perchè non sufficientemente circostanziata in relazione alle date di inoltro dei reclami (o, in alternativa, al n. di apertura del relativo reclamo) ed in relazione alle date delle asserite subite interruzioni.

La domanda dell'utente deve essere rigettata.

A parte il rilievo che il Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura

dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, di cui alla Delibera n. 664/06/CONS, non appare applicabile *ratione temporis* al caso di specie, trattandosi di delibera successiva alla conclusione del contratto (7.7.2004) ed all'attivazione del servizio (15.7.2004), ciò che rileva ai fini della decisione della presente controversia è il comportamento concludente dell'utente che, dal 15.07.2004 (data di attivazione del servizio) al 6.11.2012 (ovvero, volendo anche per ipotesi accedere alla tesi dell'utente, sino all'anno 2011, quando afferma genericamente di avere svolto reclami telefonici) ha sempre provveduto al pagamento delle fatture emesse da Teletu, senza muovere contestazione alcuna, con ciò dimostrando il proprio consenso e l'accettazione senza riserve del servizio fornito e fruito. In tal modo, il contratto concluso da persona diversa dall'utente (la di lui moglie: è pur vero che l'utente ha dichiarato, in istanza di definizione, di essere "ad oggi" legalmente separato, ma la circostanza è irrilevante, sia perchè l'utente non ha dedotto di non essere convivente con la moglie all'epoca della registrazione telefonica e quindi di conclusione del contratto, sia perchè tale rilevanza sarebbe solo interna ai rapporti tra i coniugi), è stato da questi implicitamente ratificato, il rapporto contrattuale intercorso tra le parti può ritenersi validamente instaurato, e le somme richieste da Teletu appaiono comunque dovute, sia in forza del contratto, sia in forza della ulteriore circostanza che trattasi di somme addebitate a titolo di (solo) traffico la cui effettuazione non è mai stata contestata dall'utente.

La domanda di rimborso proposta dall'utente deve pertanto essere rigettata, così come la domanda di storno delle fatture emesse successivamente al reclamo del 6.11.2012, posto che con questo l'utente non ha esercitato il recesso, e successivamente al reclamo ha comunque continuato a fruire del servizio, generando traffico, il cui costo è stato addebitato da Teletu nelle fatture, il cui pagamento è dovuto.

### **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 del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, e dell'integrale rigetto delle domande proposte dall'utente, si ritiene congruo compensare integralmente le 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 dal sig. S. G. nei confronti dell'operatore VODAFONE OMNITEL ■■■ – TELETU sia da rigettare come da motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo compensare integralmente le spese della 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**

Il rigetto, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. S. G. in data 11.04.2013.

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'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, ..... 2014

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto