

DELIBERA DL/055/15/CRL/UD del 30 marzo 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
E. MERCURI/TELETU – VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/323/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 30 marzo 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “ *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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. E. Mercuri presentata in data 10 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore TeleTu l’attivazione di un contratto non richiesto, la disattivazione della linea e la perdita della numerazione, la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Nel mese di giugno 2006 l’istante, utente Telecom, riceveva fatture di TeleDue con codice fiscale differente dal proprio. Ritenendo trattarsi di altro soggetto, non ne effettuava il pagamento, né svolgeva reclamo;
- a dicembre 2006 la linea veniva sospesa in uscita e a giugno 2007 anche in entrata;
- dal 2009 riceveva lettere di richiesta di pagamento di fatture insolute di TeleDue, che l’istante contestava, non avendo mai stipulato con TeleDue alcun contratto;

- dal 2009, l'istante non aveva più la linea telefonica, né il numero.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Storno delle fatture emesse
- Indennizzo per servizi non richiesti
- Indennizzo per perdita della numerazione
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- Spese di procedura
- Annullamento dell'azione legale

2. La posizione dell'operatore TeleTu

TeleTu ha eccepito in via preliminare la carenza di idonea procura dell'Associazione Udicon Latina e l'inammissibilità delle richieste di indennizzo perché generiche. Nel merito, ha eccepito l'inammissibilità della domanda di storno delle fatture emesse, perché non precisate né individuate; ha contestato le avverse deduzioni, deducendo che l'utente aveva stipulato un contratto come da registrazione telefonica del 7 aprile 2006 e che, fatta eccezione per la lettera del 15 ottobre 2009, mai l'utente ne aveva negato l'esistenza. Precisava di aver risolto il contratto a novembre 2007 per morosità, rappresentando di non aver mai ricevuto un reclamo, se non nel 2009 successivamente alla risoluzione, e di aver ceduto il credito di Euro 371,88 alla società Elliott srl. Concludeva chiedendo il rigetto di tutte le domande.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia

Telecom Italia, coinvolta nel presente procedimento solo a fini istruttori ex art. 18 Regolamento di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, ha precisato la presenza nel proprio sistema Pitagora, relativamente alla numerazione oggetto di definizione, di: 1) un'attivazione standard ULL/V OLO TeleTu eseguita il 27 aprile 2006; 2) un'attivazione standard ULL/NP OLO TeleTu eseguita il 2 novembre 2006; 3) una cessazione standard da OLO TeleTu eseguita il 22 novembre 2007. Precisava poi che la linea era tornata nella disponibilità di Telecom nel 2009 ed era stata riassegnata ad altro cliente. Nulla era presente per la linea dati.

Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene rigettata l'eccezione di difetto di procura in capo all'Associazione Udicon di Latina, perché infondata.

La procura all'Associazione risulta infatti espressamente conferita sia nell'istanza di conciliazione che nel procedimento di definizione con la sottoscrizione dell'utente apposta in calce all'istanza.

Viene rigettata, perché infondata, anche l'eccezione preliminare di inammissibilità delle domande e delle richieste di indennizzo per la mancata indicazione delle norme presuntivamente violate e dei parametri di calcolo. Le domande dell'istante, espressamente qualificate come domande di indennizzo, non sono infatti generiche, essendo state ricondotte a precisi presunti inadempimenti dell'operatore.

Alla luce di quanto sopra e di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

1. Sull'attivazione di un contratto non richiesto

L'istante lamenta l'attivazione di un contratto non richiesto, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda è fondata per la seguente ragione.

A fronte dell'esplicita contestazione dell'utente, l'operatore si è limitato a dichiarare che lo stesso avrebbe stipulato telefonicamente un contratto il 7 aprile 2006, con Piano Tariffario Rete Senza Pensieri, ma non ha prodotto la registrazione vocale, né la copia dell'eventuale contratto sottoscritto.

Neppure le fatture in atti, prive di dettaglio del traffico e quindi di prova dell'effettiva fruizione del servizio, possono ritenersi validi elementi probatori della volontà di conclusione del contratto, considerato che, per costante orientamento giurisprudenziale, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico.

Ad ulteriore sostegno della fondatezza delle ragioni dell'utente sono anche le schermate del sistema informatico Pitagora prodotte da Telecom, dalle quali si evince che il soggetto titolare del contratto attivato da TeleTu nel 2006 non è l'odierno istante, essendo in esse riportato un codice fiscale diverso da quello dell'utente, come documentato in atti. Circostanza che trova riscontro anche nelle fatture TeleDue.

In mancanza di valida prova contraria, deve pertanto ritenersi che l'attivazione del contratto sia stata effettuata dall'operatore in assenza di volontà dell'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo ad un indennizzo.

Per la determinazione dell'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2 e 8.1 del Regolamento Indennizzi, per l'attivazione non richiesta dal 15 giugno 2006 (data risultante dalla prima delle fatture in atti prodotte da TeleTu) al 22 novembre 2007 (data di cessazione risultante dalle schermate Pitagora), si liquida un indennizzo di Euro 2.625,00.

Inoltre, trattandosi di fatture relative ad un contratto non richiesto, TeleTu dovrà provvedere allo storno totale dell'insoluto a carico dell'istante e al ritiro, a sua cura e spese, della pratica di recupero crediti.

2. Sulla perdita della numerazione

L'utente lamenta la perdita della numerazione di cui era titolare da diversi anni, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda è infondata e viene rigettata, non essendo stata fornita alcuna prova (contratto e fatture), in ordine alla lunga pregressa titolarità del numero, prova richiesta peraltro con apposita domanda istruttoria.

3. Sulla risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

E' in atti una lettera del 15 ottobre 2009, inviata dall'istante allo Studio Legale dal quale era pervenuta la richiesta di pagamento dell'insoluto verso TeleTu.

La domanda è infondata e viene rigettata, non potendosi ravvisare in tale comunicazione un formale reclamo. Alcun obbligo di risposta incombeva infatti all'operatore, non essendo stata la contestazione ad esso inoltrata.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di TeleTu, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. E. Mercuri nei confronti della società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx.
2. La società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 2.625,00 (duemilaseicentoventicinque) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 8.1 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
3. La società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx è tenuta a procedere allo storno del totale insoluto a carico dell'utente e a provvedere al ritiro, a sua cura e spese, della pratica di recupero crediti.
4. La società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto