



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 104/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MELLUSO / TELETU (VODAFONE OMNITEL B.V.)  
(GU14 n. 1077/2014/MS)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 ottobre 2014;

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 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

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*”), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 la delibera n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’articolo 1, comma 3, del decreto-legge 31 gennaio 2007, come convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40, recante “*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una pluralità di disservizi nei confronti di TELETU (ora marchio VODAFONE OMNITEL B.V., e di seguito denominata TELETU o SOCIETÀ). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie presentate, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 3 settembre 2011 stipulava, attraverso registrazione telefonica, un contratto con TELETU per l'attivazione dei servizi voce e ADSL in relazione all'utenza 0922/634xxx;

b. in data 30 settembre 2011 l'istante riceveva presso la propria abitazione un agente TELETU per la sottoscrizione, in copia cartacea, del relativo contratto;

c. in data 12 ottobre 2011 inviava, via *fax*, una lettera di recesso a TELETU, non gestita dall'operatore;

d. sebbene l'utente non abbia inviato la raccomandata A/R, la SOCIETÀ, in presenza della prova di invio del *fax*, avrebbe dovuto comunque gestire il recesso, atteso che l'invio della raccomandata A/R è una formalità richiesta *ad probationem* e non *ad substantiam*;

e. il servizio ADSL non funzionava correttamente e gli importi fatturati erano eccessivi.

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

- i. la restituzione dei canoni versati a TELETU;
- ii. l'indennizzo per sospensione del servizio;
- iii. l'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti;
- iv. rimborso delle spese di procedura;
- v. risarcimento del danno.

## 2. La posizione dell'operatore



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

TELETU, in relazione alle richieste dell'Istante, “*ne contesta la totale infondatezza in fatto e diritto. Precisa, in ogni caso, che a seguito di contratto sottoscritto dall'Istante presso la sua abitazione, in data 03/09/2011 lo stesso è stato contattato dal servizio clienti TELETU per la conferma dei dati e della richiesta di attivazione. In quella sede, l'Istante ha fatto parlare con l'operatrice TELETU il figlio, il quale ha confermato la volontà di attivare il servizio alle condizioni prospettate in fase di stipula del contratto. L'attivazione del servizio è avvenuta in data 27/09/2011 per la parte Voce e in data 05/10/2011 per la parte ADSL. Solo in data 12/10/2011 l'Istante ha inviato fax con richiesta di annullamento del contratto. Come da gestione standard, il servizio clienti, in data 19/10/2011, ha inviato lettera per richiedere l'invio di una lettera raccomandata a/r, non essendo il fax un documento valido per la gestione della richiesta di recesso. Tale modalità è prescritta dalle condizioni generali di contratto. Nessuna ulteriore comunicazione tramite raccomandata o semplicemente telefonica è pervenuta alla società in relazione alla richiesta di recesso. Le note di gestione dei contatti con il cliente dimostrano che lo stesso non ha mai reclamato la mancata gestione del recesso. I servizi risultano ora disattivi a seguito di migrazione verso altro OLO avvenuta in data 21/05/2014 per la parte voce e il 22/05/2014 per la parte ADSL. Tanto considerato, si chiede il rigetto dell'istanza*”.

A seguito di specifica richiesta istruttoria dell'Autorità, la SOCIETÀ ha depositato copia del contratto sottoscritto con l'istante, le note di gestione, la registrazione telefonica, le schermate del sistema in uso relative all'attivazione dell'utenza in oggetto, copia delle fatture.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte.

Per quanto attiene alla richiesta di restituzione dei canoni addebitati successivamente alla richiesta di recesso, essa non può essere accolta atteso che l'istante, nel continuare a pagare le fatture per tre anni consecutivi, successivamente alla stipula e senza mai presentare un reclamo sulla mancata gestione del recesso, ha dimostrato per *facta concludentia*, di essere interessato alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

Pertanto, anche a voler ritenere il *fax* uno strumento idoneo a manifestare la volontà di interrompere il rapporto contrattuale (e ad accogliere la tesi che la raccomandata A/R sia una formalità richiesta *ad probationem* e non *ad substantiam*) la richiesta di restituzione degli importi fatturati per mancata gestione della disdetta presentata via *fax* in data 12 ottobre 2011 va rigettata poiché, dalla documentazione prodotta dalla SOCIETÀ, risultano una serie di elementi che confermano inequivocabilmente la volontà dell'istante di proseguire il rapporto contrattuale. Ci si riferisce in particolare ai continui contatti con il servizio clienti, per proposte



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

scontistiche (in data 29 ottobre 2012), per richiesta di servizi aggiuntivi (in data 29 ottobre 2012), per richiesta di informazioni sulle modalità e i costi della procedura di migrazione (in data 8 marzo 2013), per controllo della qualità del servizio (11 marzo 2013), per lamentare problemi di connessione (20 maggio 2013), per verificare la risoluzione dei problemi di connessione (in data 23 maggio 2013), per ottenere informazioni sul piano tariffario (in data 27 maggio 2013), per lamentare nuovamente problemi di connessione (27 maggio 2013), per riverificare la risoluzione del guasto (3 giugno 2013), per rimodulare il piano tariffario (19 dicembre 2013), per chiedere il codice cliente (in data 7 aprile 2014).

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, oltre a quanto appena osservato in merito alla inequivoca volontà dell'utente rispetto alla prosecuzione del rapporto contrattuale, vale ribadire il costante orientamento di questa Autorità in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*", ai sensi dell'articolo 8 del. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento. Nel caso in esame, al contrario, il servizio era stato accettato dal cliente per cui non può dirsi attivato contro la sua volontà.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, si osserva quanto segue: le regole sull'onere della prova in materia contrattuale impongono all'istante di allegare quantomeno "*l'inadempimento della controparte*". (Cassazione civile, SS.UU., 30 ottobre 2001, n. 13533). Nel caso di specie, l'istante non indica – nemmeno in modo generico - i giorni nei quali sarebbe avvenuta la sospensione del servizio, per cui non può ritenersi assolto l'onere di allegazione dell'inadempimento. A ciò si aggiunga la considerazione che, dalle note di gestione in atti prodotte dalla SOCIETÀ, non risulta alcun reclamo avente ad oggetto la sospensione del servizio. Per le considerazioni che precedono la richiesta sul punto non può essere accolta.

Per quanto attiene alla richiesta di risarcimento dei danni, si fa presente che la competenza dell'Autorità, ai sensi degli artt. 2 e 19 del Regolamento, è limitata al riconoscimento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi, nonché dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Autorità, per ristorare concreti pregiudizi subiti dall'utente. Nel caso di specie, non si comprende quale inadempimento della SOCIETÀ avrebbe causato un pregiudizio economico all'utente.

In considerazione dell'infondatezza della domanda non sono dovute le spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza di Melluso nei confronti della società TELETU (VODAFONE OMNITEL B.V.), per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 ottobre 2014

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Francesco Sclafani