

DELIBERA n.125/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ABBATE/ TELECOM ITALIA S.P.A. – TELETU S.P.A. (ORA VODAFONE OMNITEL N.V.) (GU14 n.550/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 novembre 2012;

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*”, ed in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A (di seguito “Regolamento”);

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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*”, ed il relativo Allegato A;

VISTA l’istanza del 19 aprile 2012 (prot. n. 18664) con la quale la sig.ra Abbate, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.);

VISTA la nota del 19 giugno 2012 (prot. n. 30888), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 18 luglio 2012;

VISTA la nota del 16 luglio 2012, con cui la società Telecom Italia S.p.A. ha anticipato la propria posizione difensiva, ribadita in sede di audizione;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 18 luglio 2012;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, intestataria dell'utenza n. 0107210xxx, ha lamentato l'illegittima migrazione da Telecom Italia S.p.A. a TeleTu S.p.A. oltre che la perdita del numero.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, ha dichiarato quanto segue:

1. l'utente, già cliente Telecom, riceveva una telefonata da un operatore di TeleTu il quale proponeva il cambio del gestore e l'attivazione di una nuova offerta commerciale;

2. in tale circostanza, l'istante concordava con l'addetto di riservarsi di aderire all'offerta solo dopo aver ricevuto la copia del contratto cartaceo e la sottoscrizione dello stesso;

3. l'operatore, dunque, assicurava che non si sarebbe proceduto all'attivazione del servizio in assenza dell'accettazione scritta;

4. ciononostante, dopo qualche giorno dal contatto telefonico, la parte appurava di essere migrata in TeleTu;

5. tempestivamente provvedeva a sporgere denuncia presso la stazione dei Carabinieri di Genova e a richiedere l'attivazione di una nuova utenza alla società Telecom Italia S.p.A.

Tutto ciò premesso, la sig.ra Abbate ha richiesto: *i*) l'indennizzo per la sospensione del servizio e la perdita del numero (posseduto da sette anni) derivante dalla illegittima migrazione in TeleTu; *ii*) l'indennizzo per la perdita delle condizioni economiche in vigore con l'operatore Telecom Italia *iii*) l'annullamento delle fatture emesse dalle società TeleTu e Telecom per un servizio al quale non si è aderito; *iv*) il rimborso delle spese sostenute, per un totale di euro 2.000,00.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza, ha dichiarato che l'utenza oggetto di contenzioso è migrata in TeleTu in data 21 marzo 2011. In data 31 marzo 2011 è stata attivata una nuova utenza intestata alla sig.ra Abbate, ad oggi regolarmente

funzionante. Pertanto, confermando la correttezza delle somme addebitate alla cliente, ha richiesto l'estromissione dal procedimento.

La società TeleTu S.p.A., nel corso dell'udienza, ha dichiarato di aver proceduto legittimamente all'attivazione del servizio telefonico in virtù della registrazione vocale acquisita in data 5 marzo 2011. In merito alla richiesta di recesso, registrata telefonicamente in data 22 marzo 2011, ha confermato di aver comunicato alla cliente il codice di migrazione in data 25 marzo 2011. Tuttavia, non risulta pervenuta sui sistemi interni alcuna richiesta di migrazione o di rientro da parte di altro OLO.

Inoltre, TeleTu ha precisato che l'istanza di disdetta non è stata formalizzata con lettera raccomandata a/r, come richiesto dalle condizioni generali di contratto e dal codice del consumo. La linea, in ogni caso, è stata disattivata il 6 ottobre 2011 a seguito del mancato pagamento di tutte le fatture emesse sino a quel momento.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento nei limiti di seguito precisati.

Per quanto concerne Telecom Italia non si può imputare alla Società alcuna responsabilità per il passaggio della linea ad altro gestore: in virtù della disciplina vigente, infatti, l'operatore è tenuto a gestire l'ordine di attivazione inserito sul sistema da un altro OLO che, per l'appunto, deve aver acquisito la volontà contrattuale del cliente.

Per quanto concerne la società TeleTu, l'operatore dichiara di aver legittimamente avviato la procedura di migrazione dopo aver acquisito il *verbal ordering* della cliente. Ed infatti, dall'ascolto della registrazione risulta quanto segue: il sig. Savaia, in data 5 marzo 2011, dopo aver ascoltato le condizioni economiche dell'offerta di TeleTu, ha accettato la registrazione del proprio consenso ai fini dell'attivazione del servizio. In tal senso ha accolto positivamente la proposta di interrompere il servizio voce ed Adsl con il precedente operatore (fermo restando la possibilità di esercitare il diritto di recesso) ed ha fornito il codice di migrazione (acquisito, secondo la normativa vigente, tramite fattura, IVR o *call center* del *donating*; in specie Telecom Italia S.p.A.). Inoltre, il sig. Savaia, dopo aver fornito i propri dati e quelli relativi all'ubicazione dell'utenza, ha espressamente dichiarato di essere il coniuge dell'intestatataria della linea (sig.ra Abbate) della quale ha fornito le informazioni anagrafiche ed il numero del documento di riconoscimento. La possibilità per il coniuge del titolare della linea di stipulare il contratto (a distanza) è stata riconosciuta da questa Autorità richiamando il principio civilistico in base al quale entrambi i coniugi, anche disgiuntamente, sono legittimati a porre in essere tutti gli atti idonei a produrre effetti giuridicamente rilevanti nell'interesse della famiglia (articoli 143, 180 e 189 c.c.). L'applicazione di tale principio, alla stregua della nozione di apparenza giuridica, determina una responsabilità del coniuge ogni qual volta gli atti sono posti in essere nell'interesse del nucleo familiare, anche quando l'obbligazione è assunta dall'altro coniuge spendendo il nome del consorte. Nel caso in esame, dall'ascolto del *verbal ordering*, il sig. Savaia dichiara di essere, inequivocabilmente, il coniuge della sig.ra Abbate, intestatario dell'utenza.

Resta chiaro che la validità riconosciuta, in questa sede, al contratto stipulato a distanza non rileva ai fini dell'eventuale disconoscimento della voce che la parte istante vorrà eventualmente palesare innanzi ai competenti organi giudiziari.

Per quanto detto, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per l'illegittima migrazione dell'utenza in TeleTu di cui al punto *sub i*).

Può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per la perdita del numero. Premesso che l'utente ha richiesto, nel corso della procedura di migrazione in TeleTu, l'attivazione a Telecom Italia di una linea *ex novo*, perfezionatasi il 31 marzo 2011, la società TeleTu, in data 22 marzo 2011 ha acquisito, tramite registrazione vocale, la volontà della cliente di interrompere la migrazione. Dall'ascolto della registrazione si evince che l'operatore ha chiesto alla sig.ra Abbate di confermare la propria volontà di non attivare il servizio con TeleTu e di rientrare in Telecom. In relazione a ciò, seppure il recesso è stato formulato il giorno seguente all'attivazione (e, pertanto, il provisioning tecnico non era più interrompibile), è onere della Società attivarsi per gestire tempestivamente il recesso e consentire all'utente la *cd* migrazione inversa. Nella fattispecie in esame, TeleTu si limita a riferire che, in data 25 marzo 2011, ha fornito il codice di migrazione, ma che alcuna richiesta risulta inserita sul sistema da parte di un altro OLO. Oltretutto, nonostante l'acquisizione del recesso, l'operatore non ha gestito tempestivamente l'istanza della cliente: senza tener conto della registrazione del 22 marzo, infatti, TeleTu ha continuato ad emettere le fatture fino al 6 ottobre, data in cui ha disposto la disattivazione della numerazione per insoluti.

In conclusione, la numerazione è stata persa in virtù dell'omessa gestione da parte di TeleTu dell'istanza di recesso, unitamente alla richiesta di rientro in Telecom Italia. Pertanto, ai fini del computo dell'indennizzo dovuto trova applicazione l'indice *ex* articolo 9 della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, e quantificato, nel caso della sig.ra Abbate, in euro 700,00 (euro 100 per ogni anno (n. 7) di precedente utilizzo).

Per le medesime argomentazioni, poi, trova accoglimento la richiesta *sub iii*): la Società TeleTu sarà tenuta a stornare tutte le fatture emesse a seguito della richiesta di recesso, regolarizzando la posizione contabile-amministrativa della cliente anche mediante il ritiro, a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito. Restano dovuti, invece, gli importi addebitati dalla società Telecom Italia S.p.A. sia all'esito della migrazione in TeleTu (in quanto non trattasi di attivazione non richiesta) che in fase di attivazione della nuova linea, diversa da quella oggetto di contenzioso.

In ultimo, non può essere accolta la richiesta *sub ii*) in quanto, la stessa, non trova alcuna qualificazione regolamentare tale da legittimare la liquidazione di un ristoro economico.

CONSIDERATO che alla società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *donating*, non può imputarsi alcuna responsabilità in merito alla migrazione dell'utenza della sig.ra Abbate in TeleTu S.p.A.;

CONSIDERATO, altresì, che la società TeleTu S.p.A, come meglio precisato in motivazione, ha correttamente avviato la procedura di migrazione in virtù del verbal

ordering registrato dal sig. Savaia che, in qualità di coniuge del titolare, è legittimato alla stipulazione del contratto;

RILEVATO, tuttavia, che la società TeleTu S.p.A. non ha tempestivamente gestito la richiesta di recesso e di rientro dell'utenza in Telecom, continuando ad emettere fatture fino alla disattivazione del servizio per insoluti che ha comportato, a danno della sig.ra Abbate, la perdita della numerazione;

RITENUTO, pertanto, che la società TeleTu S.p.A. sarà tenuta a liquidare un congruo indennizzo per la perdita della numerazione, da computare ai sensi dell'articolo 9 della delibera n. 73/11/CONS, allegato A, nonché a stornare tutti gli importi addebitati a seguito dell'istanza di recesso formulata dalla cliente;

RITENUTO, inoltre, che per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 considerando che l'operatore ha partecipato al tentativo di conciliazione, ha presenziato innanzi all'Autorità e si è mostrato disponibile ad un componimento bonario della vertenza, formulando una proposta economicamente congrua;

RITENUTO, infine, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In accoglimento parziale dell'istanza della sig.ra Abbate, la società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) è tenuta a stornare tutte le fatture emesse a seguito dell'istanza di recesso, regolarizzando la posizione contabile-amministrativa della cliente anche mediante il ritiro, a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito.

2. La società TeleTu, altresì, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante :

i) la somma di euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, maggiorata degli interessi maturati sino alla data di definizione della controversia;

ii) la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

3. La società TeleTu è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 19, comma 3, del Regolamento di cui alla 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 21 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria