

DELIBERA n.128/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MANGINI / TELETU S.P.A. (ORA
VODAFONE OMNITEL N.V.)
(GU14 n.356/12)**

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 13 marzo 2012 (prot. n. 11653) con la quale il sig. Mangini, rappresentato e difeso dal dott. Davide Vicari, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.);

VISTA la nota del 9 maggio 2012 (prot. n. 22312), 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 in data 29 maggio 2012, discussa il successivo 14 giugno 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

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, intestatario dell'utenza n. 0828951xxx, ha lamentato nei confronti della società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) l'illegittima emissione di fatture nonostante la sospensione del servizio.

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

1. la società TeleTu S.p.A. proponeva all'utente la sottoscrizione di un contratto che, al costo di euro 18,00 mensili, prevedeva determinate soglie di traffico telefonico e di Adsl;

2. l'utente, dopo aver regolarmente corrisposto i primi conti telefonici, appurava l'addebito di importi elevati rispetto alla media dei consumi abituali;

3. il sig. Mangini, pertanto, formalizzava un reclamo nei confronti del gestore per contestare gli importi non riconosciuti. Ciononostante, la Società sospendeva il servizio pur continuando ad emettere fatture;

4. l'istante, inoltre, riceveva un sollecito di pagamento per le fatture relative al periodo novembre 2009/marzo 2010 (riportanti importi nettamente superiori al normale consumo), nonché per le fatture emesse successivamente alla sospensione del servizio;

5. TeleTu richiedeva anche il pagamento delle fatture relative ad un contratto del 2006 mai sottoscritto dall'utente;

6. in data 22 gennaio 2010 la Società forniva un riscontro scritto al reclamo dell'utente, seppur generico ed incompleto;

7. nel corso dell'audizione l'istante disconosceva il contratto sottoscritto nel 2009. Tutto ciò premesso, il sig. Mangini ha richiesto: i) l'indennizzo per i disagi subiti a seguito della cattiva gestione della pratica; ii) lo storno delle fatture eccedenti la media dei consumi per il periodo novembre 2009/marzo 2010; iii) il ritiro della pratica di recupero del credito; iv) l'indennizzo per la sospensione del servizio da marzo 2010 ad ottobre 2011; v) l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti; vi) la copia del contratto del 2006 mai sottoscritto dall'utente (cod. 23550633992); vii) il rimborso delle spese di procedura.

La Società, nel corso dell'udienza, ha confermato la regolare attivazione del contratto del 2006 e del 2009, stipulati mediante registrazione vocale. Ha dichiarato, altresì, che le fatture emesse e contestate sono corrette, conformi alla promozione ed al normale uso del servizio telefonico da parte del cliente.

In seguito alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità nel corso dell'udienza, la Società ha prodotto, entro i termini indicati, la documentazione contabile relativa all'utenza del sig. Mangini e la copia dei *verbal ordering*.

II. Motivi della decisione.

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

La richiesta *sub i)* non può trovare accoglimento considerando che l'indennizzo per "i disagi subiti a seguito della cattiva gestione della pratica" non trova alcuna qualificazione regolamentare tale da legittimare la liquidazione di un ristoro economico. Neanche la richiesta *sub ii)* può trovare accoglimento. L'utente, in particolare, ha richiesto lo storno delle fatture emesse dalla società TeleTu dal mese di novembre 2009 al marzo 2010, per la parte eccedente i consumi medi fino a quel momento effettuati. Dalla documentazione presente in atti, tuttavia, i suddetti addebiti sono risultati corretti; dall'ascolto del *verbal ordering*, infatti, è emerso che l'operatore di *call center*, nel corso della registrazione, ha espressamente specificato il costo mensile del canone, il costo che sarebbe stato applicato con la promozione, la durata della promozione (cfr "(...) costo fisso al mese 38,90 euro (...) con la promozione fino al 30 settembre 2009 il costo fisso viene ridotto ad euro 9,90"). Quanto detto, tra l'altro, ha trovato riscontro anche nella documentazione contabile prodotta dalle parti: in particolare, dalla fattura emessa a seguito della richiesta di attivazione (a decorrere dal 19 marzo 2009) fino al conto telefonico n. 23488058194 (periodo agosto – ottobre 2009) è stata applicata la promozione che sconta il costo del canone fisso mensile; a partire dalla fatture del 20 dicembre 2009, invece, è addebitato il canone per intero, così come prospettato nel corso della registrazione vocale.

Per analoghe ragioni non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo *sub v)*. Dall'ascolto della registrazione, infatti, è risultato quanto segue: la sig.ra Mangini, 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, ha fornito i propri dati e quelli relativi all'ubicazione dell'utenza, ha espressamente dichiarato di essere il coniuge dell'intestatario della linea (sig. Mangini) del quale ha fornito le informazioni anagrafiche. La possibilità per il consorte 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, la legittimazione 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, la sig.ra Mangini dichiara di essere, inequivocabilmente, la moglie dell'intestatario dell'utenza. Inoltre, le contestazioni che l'utente ha formulato nell'istanza introduttiva afferiscono alla mancata applicazione della promozione sottoscritta e non all'attivazione di un contratto non richiesto.

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.

La richiesta di indennizzo *sub iv)* per la sospensione del servizio da marzo 2010 a ottobre 2011 non può trovare accoglimento. La sospensione, infatti, è conseguente al mancato pagamento delle fatture emesse a seguito della scadenza della promozione. In applicazione dei criteri individuati dall'articolo 5 del Regolamento di procedura, invero, le fatture andrebbero corrisposte nei limiti delle somme non disconosciute e, comunque, il mancato pagamento può ritenersi non ripetuto solo quando *"nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi"*. Nel caso in esame, l'istante non ha corrisposto le tre fatture (bimestrali) con scadenza 5 gennaio, 5 marzo e 5 maggio 2010. Il mancato pagamento, tra l'altro, è intervenuto sebbene la Società, in data 22 gennaio 2010, abbia fornito un riscontro scritto precisando che *"a seguito della Sua richiesta abbiamo verificato gli importi delle fatture segnalate e non abbiamo riscontrato alcun tipo di errore. Il contratto da Lei accettato è "tutto compreso" al costo fisso mensile di euro 38,90. Con la promozione a Lei spettante il contributo fisso mensile viene ridotto ad euro 9,90 fino al 30 settembre 2009"*. Nonostante ciò, l'istante ha continuato a generare regolare traffico telefonico pur senza corrispondere alcun importo.

Possono essere stornate, invece, le fatture emesse a seguito della sospensione del servizio (30 marzo 2010) e sino alla risoluzione del contratto, nonché quelle relative ad un diverso contratto sottoscritto nel 2006. Anche per quest'ultimo, in particolare, la Società ha prodotto la copia del *verbal ordering* (registrato dallo stesso sig. Mangini) a seguito del quale è stato attivato il servizio in CPS con TeleTu (allora Tele2). Tuttavia, per detto contratto, l'intestatario della linea, all'epoca dei fatti, ha tempestivamente reclamato l'attivazione del servizio richiedendo, anche alla società Telecom Italia, la cessazione della CPS.

In conclusione, la richiesta *sub iii)* relativa al ritiro della pratica di recupero del credito può trovare accoglimento limitatamente alle fatture n. 23422197968 (scaduta il 7 novembre 2006 di euro 117,72) e n. 23425723588 (scaduta il 7 dicembre 2006 di euro 64,13) emesse relativamente al contratto sottoscritto nel 2006; la richiesta di storno, altresì, può essere accolta per le fatture emesse a seguito della sospensione del servizio telefonico disposta il 30 marzo 2010 (da fattura n. 23495509837, scaduta il 5 luglio 2010 alla fattura n. 23702790687, scaduta il 5 marzo 2011 per un totale di euro 336,42). Sono da ritenersi dovuti, invece, i conti telefonici n. 23489938793 (scaduto il 5 gennaio 2010), n. 23491801503 (scaduto il 5 marzo 2010) e n. 23493668858 (scaduto il 5 maggio 2010) che, come già precisato, sono stati regolarmente emessi.

CONSIDERATO che, alla luce delle risultanze istruttorie, la Società ha attivato il servizio contrattualmente prescelto dal coniuge dell'intestatario dell'utenza, ha applicato la promozione comunicata in sede di registrazione del *verbal ordering* ed ha correttamente addebitato il canone dovuto;

CONSIDERATO che la Società ha sospeso il servizio, come meglio precisato in motivazione, a seguito del mancato pagamento delle fatture da parte del cliente;

RITENUTO, tuttavia, che le fatture emesse successivamente alla sospensione del servizio (fino alla risoluzione del contratto) possono costituire oggetto di storno;

RITENUTO, altresì, che possono essere stornate anche le fatture emesse nel 2006 in relazione ad un differente contratto, ugualmente oggetto di contestazione;

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 del sig. Mangini, la società TeleTu S.p.A. (ora Vodafone Omnitel N.V.) è tenuta a stornare le fatture n. 23422197968 (scaduta il 7 novembre 2006 di euro 117,72) e n. 23425723588 (scaduta il 7 dicembre 2006 di euro 64,13) per un totale di euro 181,85, nonché tutti i conti telefonici emessi a seguito della sospensione del servizio intervenuta il 30 marzo 2010 (per un totale di euro 336,42).

2. la Società, altresì, è tenuta a regolarizzare la posizione contabile – amministrativa del cliente, anche mediante il ritiro della pratica di recupero del credito, limitatamente alle fatture oggetto di storno di cui al punto 1.

La Società 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 e 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