



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 43/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
STUDIO LEGALE DEL PRETE / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 1343/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 aprile 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. 32/14/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*”, 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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b) numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTO l’art. 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 tutela dei*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

VISTA l’istanza del 3 ottobre 2013, acquisita al protocollo n. 51837/13/NA, con la quale l’Avv. del Prete, in qualità di titolare dello studio legale Del Prete, ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con TELE2 S.p.A. (ora TELETU, incorporata in VODAFONE OMNITEL. B.V., e di seguito denominata VODAFONE o Società);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio adsl da parte della Società, nonché fatturazioni successive alla disdetta. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell’audizione e nelle memorie presentante, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 6 novembre 2008 sottoscriveva un contratto (n. 23551583609) per l’attivazione del servizio adsl sull’utenza telefonica n. 081/19355xxx, intestata allo studio legale Del Prete;
- b. in data 17 novembre 2008 riceveva la lettera di benvenuto da parte della Società contenente la data di prevista attivazione del servizio (entro le 4 settimane successive alla ricezione della lettera di benvenuto) e le seguenti comunicazioni: *“non appena il collegamento ADSL sarà attivo, riceverai una nuova lettera con CD di installazione, user id e password (e il modem, se richiesto). Fino a quando l’ADSL non sarà attiva, pagherai solo il servizio voce. Se per motivi tecnici indipendenti da TELE2 l’attivazione ADSL non andasse a buon fine, la tariffa del servizio voce sarà applicata per l’intera durata del contratto”;*
- c. nelle date del 25 e 27 novembre 2008 riceveva due ulteriori comunicazioni datate 20 novembre 2008, contenenti le seguenti informazioni: *“l’attivazione sta per essere completata [...]”; “per completare l’attivazione è necessaria la visita di un tecnico a casa tua [...]”; “è molto importante che tu o una persona di tua fiducia sia presente per accogliere il tecnico. In caso contrario sarà necessario fissare un nuovo appuntamento che allungherà i tempi di attivazione.”;*
- d. a fronte della mancata attivazione dell’adsl, effettuava numerosi reclami telefonici, in particolare in data 28 ottobre 2009, 15 aprile 2009, 13 febbraio 2009 (operatrice n. 22180);



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- e. in data 22 gennaio 2010 l'utente inviava, via fax, una richiesta di risoluzione per inadempimento del contratto in oggetto, evidenziando che la linea non era ancora attiva, nonostante i reclami al *call center*;
- f. in data 15 aprile 2010 l'utente inviava nuovamente, con raccomandata a/r, la richiesta di risoluzione del contratto per inadempimento;
- g. in data 8 settembre 2010 l'utente inviava alla Società, con raccomandata a/r, ricevuta in data 17 novembre 2010, una nota con la quale contestava, in ragione delle problematiche riscontrate con l'utenza in oggetto e dell'invio della disdetta, le seguenti fatture: n. 23491415533 del 30 gennaio 2010 e n. 23495110650 del 30 maggio 2010;
- h. in data 12 ottobre 2010 l'utente riceveva un sollecito di pagamento per un ammontare di euro 253,93 (duecentocinquante/93) dalla Ge.ri. s.r.l., società di recupero crediti, per il pagamento di importi relativi al contratto in oggetto;
- i. in data 17 dicembre 2010 l'utente riceveva un sollecito di pagamento per un ammontare di euro 241,26 (duecentoquarantuno/26) da parte della medesima;
- j. in data 19 gennaio 2011 l'utente ritrasmetteva via fax alla VODAFONE la richiesta di risoluzione inviata in data 22 gennaio 2010, nonché la nota di credito emessa dalla stessa;
- k. in data 16 febbraio 2012 l'utente riceveva un sollecito di pagamento dell'ammontare di euro 186,61 (centottantasei/61) da parte dello studio legale Limatola per conto di TELETU S.p.A. per il pagamento delle seguenti fatture insolute: n. 23491415533 del 30 gennaio 2010; n. 23493270795 del 30 marzo 2010 e n. 23495110650 del 30 maggio 2010.

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

- i. lo storno delle fatture insolute con ritiro della pratica di recupero del credito;
- ii. l'indennizzo per omessa attivazione del servizio adsl su linea fissa;
- iii. l'indennizzo per le fatturazioni effettuate successivamente alla data della disdetta;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la corresponsione delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Società, in relazione alle contestazioni dell'istante, nel corso dell'audizione e nelle memorie presentante osserva quanto segue.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio, segnala che l'attivazione del servizio voce è avvenuta in data 24 novembre 2008, mentre l'adsl in data 4 dicembre 2008, nel pieno rispetto dei tempi previsti dalla Carta Servizi TELETU e che da allora *“nessuna segnalazione in merito a ritardi di attivazione, alla mancata ricezione di materiale e a disservizi è mai pervenuta né risulta dai sistemi di TeleTu e che dunque la società medesima, in assenza di un atto di impulso di parte, non poteva certamente conoscere la sussistenza di un disservizio e, dunque, intervenire per risolverlo”*. La Società, inoltre, osserva che *“l'Istante non allega alcun reclamo antecedente alla richiesta di disattivazione effettuata il 15 aprile 2010 [...]”*.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata disattivazione del servizio successivamente alla disdetta, la Società osserva che la comunicazione di recesso è stata regolarmente gestita e che il processo si è concluso solo in data 4 agosto 2010 a causa di tempistiche dovute alla gestione della richiesta da parte del gestore di rete. La Società sul punto evidenzia, altresì, che tale fattispecie non è prevista dall'all. A, della delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS e che la stessa non può essere configurata come attivazione di servizi non richiesti, ai sensi dell'art. 8. A tal proposito osserva che: *“la ratio sottostante all'ipotesi di indennizzo di cui all'art. 8 del. n. 73/11/CONS all. A) sta nella volontà di indennizzare un utente che vede attivarsi - sulla sua linea - un servizio da parte di un gestore differente da quello attuale, per cui subisce un effettivo disservizio della linea. Nel caso di ritardo di disattivazione, l'unico disagio in capo all'utente è rappresentato dalla richiesta di pagamento da parte del gestore per un servizio a cui non è più interessato, ragion per cui l'unico obbligo che consegue in capo al gestore è lo storno degli importi addebitati oltre i 30 giorni concessi per la gestione della richiesta di recesso. Nel caso in esame, il riconoscimento di un indennizzo può essere giustificabile laddove il ritardo della disattivazione abbia compromesso l'attivazione di una nuova linea: tale circostanza, tuttavia, non è stata mai menzionata dall'istante”*.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la Società segnala la presenza di un unico reclamo telefonico risultante dai sistemi TELETU, risalente al 13 febbraio 2009, relativo ad una richiesta di informazioni sulla fattura n. 23480254264, regolarmente gestito, come da note di gestione prodotte.

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 alle richieste di storno delle fatture insolute con ritiro della pratica di recupero del credito e di indennizzo per mancata attivazione del servizio, esse vanno respinte in quanto non sono emersi elementi idonei a dimostrare il disservizio lamentato. In proposito vale osservare che l'istante non dimostra di aver presentato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alcun reclamo per l'asserita mancata attivazione del servizio, antecedente alla richiesta di risoluzione del contratto. L'istante, in particolare, afferma di aver effettuato i reclami telefonici dal numero di uno studio legale di un collega (studio legale Parigiano) e a tal fine allega la schermata contenente il dettaglio delle chiamate relative all'utenza 081/19655xxx intestata a quest'ultimo studio, dal quale risultano alcune telefonate al servizio clienti della Società. Suddette chiamate, tuttavia, in assenza di altri elementi idonei a provare il loro contenuto, ben potrebbero riferirsi - e più verosimilmente - a disservizi subiti dall'utenza 081/19655xxx intestata allo studio legale Parigiano, per la quale pende la procedura di definizione della controversia innanzi a questa Autorità. Del resto, è lo stesso istante a dichiarare, nelle memorie prodotte in entrambi i procedimenti, che in quelle telefonate si reclamavano disservizi relativi (anche) all'utenza dello studio legale Parigiano. La circostanza che l'utente non abbia presentato alcun reclamo antecedente alla richiesta di risoluzione è confermata dalle note di gestione prodotte dalla Società, dalle quali risulta un'unica chiamata da parte del cliente al servizio clienti (in data 13 febbraio 2009), avente ad oggetto richieste di chiarimenti sulla fattura n. 23480254564 e di invio del bollettino postale, entrambe regolarmente gestite dalla Società, come da note di gestione prodotte. Appare dunque fondata l'argomentazione della Società secondo la quale, in assenza di alcuna prova in ordine alla presentazione di un reclamo avente ad oggetto il disservizio lamentato, antecedente alla richiesta di risoluzione, la Società non poteva certamente verificare l'esistenza dello stesso ed eventualmente intervenire per risolverlo. Ne discende quindi l'impossibilità di accertare a carico dell'operatore alcuna responsabilità per i fatti lamentati, suscettibile di applicazione delle disposizioni in materia di indennizzo.

Deve inoltre osservarsi che l'istante, non solo non ha prodotto alcun reclamo antecedente alla richiesta di risoluzione del contratto, ma ha continuato a pagare regolarmente le fatture per oltre un anno dalla data di prevista attivazione del servizio (15 dicembre 2008) e sino alla data di invio, via fax, della richiesta di risoluzione contrattuale (22 gennaio 2010); quest'ultimo comportamento non si spiegherebbe - tanto meno da parte di uno studio legale - se il servizio non fosse mai stato attivato. E ancora, dalla stessa documentazione prodotta dall'istante emergono contraddittorietà. Si fa riferimento, in particolare, al testo della richiesta di risoluzione del contratto in oggetto ove, da un lato, si afferma che la linea adsl "*non risulta mai attiva*", dall'altro, che essa "*non funziona in modo costante*", in quest'ultima affermazione confermando che vi è stata l'attivazione. Che la linea adsl fosse attiva, d'altronde, risulta anche dalla documentazione prodotta dalla Società. In particolare, nelle note di gestione e nelle schermate in atti, si legge che l'adsl per l'utenza in oggetto è attiva dal 4 dicembre 2008.

Quanto alla richiesta di indennizzo per fatturazioni effettuate successivamente alla data della disdetta, invocato ai sensi dell'art. 8 della delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, essa non può trovare accoglimento per le seguenti ragioni. In primo luogo deve osservarsi che, sulla base della normativa vigente (art. 1, comma 3, decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, come convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40) e delle condizioni generali di contratto della Società (versione 5/2008), il recesso ha efficacia decorsi 30



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

giorni dalla ricezione della lettera raccomandata (art. 4.4). Nel caso di specie l'istante risulta aver inviato due richieste di disdetta: la prima, via fax, in data 22 gennaio 2010, la seconda via a/r, in data 15 aprile 2010. Dalle note di gestione prodotte dalla Società è emerso che, a fronte della ricezione del fax del 22 gennaio 2010, gli operatori del servizio clienti hanno contattato l'utente nelle date del 29 gennaio 2010 e del 1° febbraio 2010 per informarlo della necessità di inviare la dichiarazione di recesso via a/r. Quest'ultimo ha provveduto all'invio della raccomandata solo in data 15 aprile 2010. La Società, pertanto, avrebbe dovuto cessare la fatturazione in data 15 maggio 2010. A fronte di reclami telefonici dell'istante sul punto, la Società ha provveduto ad emettere una nota di credito dell'ammontare di euro 12,67 (dodici/67) per il rimborso degli importi indebitamente fatturati dal 16 maggio 2010 al 16 giugno 2010 relativi al servizio voce. Per quanto attiene al servizio adsl, invece, esso è stato fatturato solo fino ad aprile e dunque per un periodo antecedente all'efficacia del recesso. Ne risulta, di conseguenza, che la Società ha già provveduto a stornare gli importi indebitamente fatturati oltre la data di efficacia della disdetta.

Va inoltre osservato che la normativa vigente non contempla l'indennizzo per fatturazioni successive alla disdetta. Non appare corretto sul punto il richiamo, da parte dell'istante, all'art. 8 della delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS. Tale disposizione – rubricata significativamente “*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*” – si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* della 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 adsl era stato richiesto dal cliente, per cui non può dirsi attivato contro la sua volontà, nonostante i ritardi nella gestione del successivo recesso. Si tratta, a ben vedere, di una fatturazione successiva alla disdetta, fattispecie ben diversa dall'attivazione di servizi non richiesti. Del resto, è lo stesso utente a lamentare la mancata attivazione del servizio. Non si comprende, pertanto, la richiesta da parte dell'istante di indennizzo per l'attivazione di un servizio che lo stesso afferma non essere mai avvenuta. Né pare possibile accogliere suddetta richiesta in via di interpretazione analogica ai sensi del combinato disposto degli artt. 8 e 12, comma 3 della delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS; e ciò in primo luogo per la descritta diversità di *ratio* tra le fattispecie; in secondo luogo perché l'istante non lamenta alcun danno come conseguenza della fatturazione successiva alla disdetta. Non si individua dunque alcun disservizio o disagio indennizzabile.

Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami invocata ai sensi dell'art. 11 della delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, poiché non viene allegato, né è pervenuto a seguito di richiesta istruttoria, alcun reclamo scritto cui la Società non abbia risposto, la relativa richiesta non può trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario relatore Antonio Preto, 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 presentata dallo studio legale Del Prete nei confronti della società VODAFONE OMNITEL B.V. per le motivazioni espresse 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, 23 aprile 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci