



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 78/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CORRENTE/VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 11/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 luglio 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. 176/14/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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’applicazione di una tariffazione *business* invece che *consumer* da parte di TELETU (ora marchio VODAFONE e di seguito denominata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VODAFONE o Società), diversante da quanto concordato al momento della stipula del contratto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 17 marzo 2008, il Sig. Corrente inviava a TELECOM ITALIA S.P.A. (di seguito TELECOM) una richiesta di cambio piano tariffario, da *business* a *consumer*, per l'utenza n. 0935/693xxx;
- b. successivamente, su richiesta dell'istante, l'utenza in oggetto migrava verso VODAFONE, la quale applicava condizioni *business* invece che *consumer*, in difformità da quanto pattuito in sede contrattuale;
- c. in data 25 febbraio 2013, presentava richiesta di migrazione verso TELECOM, a seguito di un'offerta, da parte di quest'ultima, di condizioni contrattuali migliorative; in tale contesto l'operatore del *call center* di TELECOM riferiva che, per poter dar seguito all'offerta in parola, "*bisognava annullare la vecchia linea telefonica che risultava commerciale ed installare una nuova linea telefonica residenziale privata ove (...) operare tale promozione*";
- d. a seguito della migrazione verso TELECOM, l'utente si trovava ad avere sulla stessa linea telefonica due operatori (VODAFONE e TELECOM), ciascuno con un diverso numero: uno intestato al Sig. Corrente (0935/693xxx), l'altro intestato alla moglie dello stesso (0935/5694xxx); conseguentemente provvedeva ad informare i gestori della circostanza della doppia fatturazione, nonostante l'utilizzo di un'unica linea telefonica;
- e. il problema segnalato non veniva risolto da nessuno dei gestori e l'utente continuava a pagare le fatture ad entrambe le Società.

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

- i. la restituzione delle somme non dovute sulle fatture nn. 23499588233, 23497806590, 23496038411, 23494211513, 23708637755, 23706882791, 23705110453, 23703333579, 23701524642, 23712021183, 23713621495, 23715163061, 23716652632, 23723542416, 23724835262, 23720886743, 023722229862, 23723542416, 23724835262, 23726102642, sul presupposto dell'erronea applicazione del piano tariffario (*business* invece che *consumer*);
- ii. l'indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o di *carrier pre-selection* ex articolo 7, delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, all. A, dalla data del 25 ottobre 2012 alla data della presentazione dell'istanza;
- iii. l'indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ex articolo 8 della delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, all. A, dalla data del 25 ottobre 2012 alla data di presentazione dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La Società, in relazione a quanto richiesto e contestato dall'istante, nel corso dell'udienza del 5 giugno 2014 *“evidenzia in primo luogo che solo l'utenza 0935/693xxx è stata attiva quale utenza residenziale (privata) in TELETU dal 14/11/2008 per il servizio voce e dal 21/11/2008 per il servizio ADSL con piano Bolletta Unica Tutto per Te. In data 02/08/2013 è stata ricevuta lettera di recesso con richiesta di cessazione senza rientro, confermata dal titolare della linea in data 23/08/2013 in una telefonata di verifica della volontà del cliente e regolarmente gestita con disattivazione del servizio ADSL in data 11/09/2013 e del servizio voce in data 18/09/2013. Nessuna richiesta di migrazione da parte di altro gestore risulta pervenuta nei sistemi TELETU. Nessun reclamo nei confronti di TELETU, peraltro, risulta allegato agli atti, né risulta a sistema. Si precisa che eventuali problematiche relative all'anagrafica del cliente con il gestore TELECOM Italia non possono essere imputate a TELETU. Tanto premesso, insiste per il rigetto integrale dell'istanza in quanto totalmente infondata in fatto e diritto. Deposita in data odierna copia delle fatture emesse, registrazione di attivazione del servizio e schermate ART”*. In ogni caso, in via puramente conciliativa, si dichiara disponibile a regolarizzare la posizione amministrativo contabile dell'istante mediante storno delle fatture insolute nn. 23727346763, scaduta il 19/11/2013, di € 80.64 e 23726102642, scaduta il 19/09/2013, di € 61.01 e conseguente ritiro della pratica di recupero del credito”.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, va osservato che l'utente ha presentato istanza di definizione della controversia solo nei confronti di VODAFONE e che TELECOM è stata chiamata dall'Autorità nel procedimento ai fini di integrazione istruttoria. Dalle memorie prodotte da quest'ultimo operatore risulta che l'utente ha raggiunto con lo stesso un accordo che prevede il pagamento di un indennizzo per i disservizi lamentati nell'istanza.

Venendo all'esame della richiesta di restituzione degli importi pagati in eccesso sulle fatture in precedenza indicate, sul presupposto dell'erronea fatturazione in base ad una tariffa *business* invece che *consumer*, essa non può essere accolta in quanto tale circostanza risulta contraddetta dalla documentazione in atti. In particolare, dalla registrazione telefonica del contratto prodotta dalla Società, risulta che il piano sottoscritto dall'utente è il *“Tutto Tele2 bolletta unica”* che è esattamente quello riportato nelle fatture emesse e prodotte dalla compagnia. Del resto il piano applicato, contrariamente a quanto assunto dall'istante, è un piano *consumer* e non *business*, atteso che i piani *business* hanno la denominazioni *“affari”* che precede l'indicazione del piano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

tariffario. Che si tratti di un piano *consumer* non *business*, inoltre, risulta confermato dalla schermate del sistema “Art” prodotte dalla Società dalle quali risulta, alla voce “*customer category*” l’indicazione “*residential*” e non “*business*”.

Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di *carrier selection* o di *carrier pre-selection*, essa non può essere accolta perché l’istante non spiega, né dimostra su quali elementi di fatto essa si fonda. Del resto l’offerta “Tutto Tele2 bolletta unica” prevede che l’unico accesso alla rete avvenga tramite VODAFONE, senza coinvolgimento di TELECOM per prestazioni *carrier selection* o di *carrier pre-selection*.

Per quanto riguarda, da ultimo, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ex articolo 8, delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, all. A, dalla data del 25 ottobre 2012 alla data di presentazione dell’istanza, essa non può essere accolta atteso che dalla registrazione telefonica del contratto, dalle schermate e dalle note di gestione prodotte risulta in modo inequivocabile che l’utente ha manifestato il consenso all’attivazione del piano tariffario TuttoTele2, che è precipuamente quello per il quale è avvenuta la fatturazione.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità rigetta l’istanza di Corrente nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 17 luglio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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