

Oggetto:

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXX / Teletu
XXX (ora Vodafone Omnitel XX).**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato
incaricata della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 664/06/CONS, All. A "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni (di seguito denominata "il Regolamento");
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale

per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 204 del 10 maggio 2012 con cui la Sig.ra XXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società TeleTu XXX (oggi incorporata nella società Vodafone Omnitel XX e che di seguito, per brevità, viene indicata come Teletu) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

- la nota del 15 maggio 2012 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva nota del 3 ottobre 2012 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 31 ottobre 2012;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale d'udienza;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La Sig.ra XXXXXX, intestataria dell'utenza di tipo residenziale n. XXXX XXXXX con l'operatore Teletu, lamenta l'attivazione non richiesta del servizio ADSL da parte del gestore medesimo e contesta integralmente gli addebiti contenuti nelle fatture n. 234706176349 e n. 23707935954.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 4 marzo 2011 l'istante aderiva, mediante registrazione vocale del consenso, ad una variazione del contratto in essere con l'operatore Teletu; riferisce di avere inteso effettuare una variazione esclusivamente in relazione al profilo tariffario del servizio voce.

In data 20 aprile 2011, la linea *de qua* migrava verso altro OLO (Wind Telecomunicazioni XXX di seguito, per brevità, Wind) su richiesta dell'istante medesima, la quale riferisce che, nonostante tale circostanza, Teletu continuava ad emettere fatture per il contratto cessato.

In un primo momento la Sig.ra XXXXXXXX contestava telefonicamente detta fatturazione con il Servizio Clienti dell'operatore; successivamente, stante la mancata interruzione del ciclo di fatturazione, con fax del 3 novembre 2011 contestava per iscritto all'operatore la fatturazione emessa successivamente al 20 aprile 2011 e l'attivazione del servizio ADSL in quanto non richiesta. L'operatore rispondeva a detto reclamo con nota del 10 novembre 2011 nella quale affermava di aver effettivamente riscontrato, relativamente all'attivazione del servizio ADSL, "un'inesattezza". L'operatore comunicava, altresì, che avrebbe provveduto alla "disattivazione del servizio ADSL senza costi", con emissione di una nota di credito relativa a quanto

addebitato per il servizio contestato (euro 26,00 per la fattura n. 23707935954 ed euro 29,77 per la fattura n. 23706176349). Ciò nonostante la Sig.ra XXXXXXX riceveva la nota datata 30 novembre 2011, con la quale Teletu, per il tramite dello Studio Legale XXXXX, intimava, con riferimento alle fatture di cui sopra, il pagamento di euro 142,95.

L'istante, per il tramite dell'associazione Federconsumatori XXXXXXXXX, inviava alla società telefonica lettera di reclamo datata 17 gennaio 2012, con cui contestava nuovamente l'attivazione del servizio ADSL e la relativa fatturazione e chiedeva "lo storno integrale di tutte le fatture emesse in data successiva al 20/04/2011, in ragione della cessazione del rapporto contrattuale e della mancata fruizione del servizio telefonico con la società Teletu XXX, il ritiro della pratica di recupero dei crediti e la liquidazione di un congruo indennizzo per la mancata disattivazione del contratto e per l'indebita attivazione del servizio Adsl". L'operatore riscontrava il reclamo con comunicazione e-mail del 24 gennaio 2012, nella quale dichiarava essere stata la società Wind ad inviare, in data 24 marzo 2011, richiesta di acquisizione del solo servizio voce, di talché "il servizio adsl è rimasto attivo sulla rete Teletu"; ciò nonostante, in data 25 novembre 2011 l'operatore Teletu provvedeva alla disattivazione del servizio ADSL contestato.

In data 25 gennaio 2012, l'istante, sempre per il tramite dell'associazione Federconsumatori XXXXXXXXX, richiedeva sempre via e-mail copia integrale delle fatture n. 23707935954 e n. 23706176349 oltre a quella de "la registrazione integrale" del *vocal ordering* relativo al consenso prestato in data 4 marzo 2011. L'operatore riscontrava detta e-mail in data 26 gennaio 2012, fornendo quanto richiesto.

In data 14 marzo 2012, l'istante esperiva, nei confronti dell'operatore TeleTu, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la Sig.ra XXXXXXX ha chiesto:

- 1) "lo storno integrale delle fatture n. 23707935954 e n. 23706176349";
- 2) la liquidazione dell'indennizzo dovuto per l'attivazione non richiesta del servizio ADSL per il periodo 4 marzo 2011 – 31 ottobre 2011, oltre interessi;
- 3) le spese di procedura.

In data 15 giugno 2012, la società Teletu ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16 comma 2 del Regolamento, una propria memoria difensiva contenente in allegato la registrazione vocale *de qua*. In tale scritto ha affermato che l'utente " ha prestato il consenso all'attivazione del servizio Adsl con passaggio al piano tariffario TUTTO PER TE"; ha, inoltre, precisato che "(...) sono stati stornati i contributi mensili Adsl dalle fatture n. 23706176349 e n. 23707935954, è stata annullata la fattura n. 23711351536" e che il cliente ha diritto allo storno anche del contributo Voce di cui alle fatture n. 23707935954 e n. 23706176349 in quanto successive alla disattivazione del servizio ADSL; ha, infine, proposto, a titolo puramente conciliativo, lo storno dell'intero insoluto pari ad euro 100,28.

In data 22 giugno 2012 l'istante, per il tramite dell'associazione Federconsumatori XXXXXXXX, ha fatto pervenire una propria nota di replica con la quale ha sottolineato che "la sig.ra XXXXXXXX XXXXX XXXXXXX non ha mai inteso acconsentire all'attivazione di un servizio per lei del tutto inutile quale quello della connettività internet - non essendo nemmeno in possesso di un computer - aderendo esclusivamente ad una modifica del piano tariffario" ed osservato che l'operatore *de quo* ha prodotto solo "la parziale registrazione del colloquio telefonico (...) in contrasto con quanto previsto dall'art. 2, comma 5, All. A Del. 664/06/CONS" poiché non "consente di accertare il contenuto delle informazioni fornite dall'operatore nella fase iniziale del contatto di natura commerciale", informazioni "(...) che assumono carattere determinante del successivo consenso a contrarre". Quanto alla parziale registrazione, l'istante ha precisato che essa "pare affetta da (...) vizi formali, quali l'omessa indicazione del nome e del cognome dell'addetto dipendente dell'operatore (o da società esterna da quest'ultimo incaricata) nonché il numero identificativo della pratica" e che "dall'ascolto della stessa non si comprendono le condizioni dell'offerta data la velocità con cui l'operatrice proferisce le parole"; infine, ha osservato che il consenso da lei espresso era riferito esclusivamente alla variazione di piano tariffario inerente il servizio voce.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda oggetto della presente controversia riguarda due profili, quali: a) l'attivazione non richiesta di servizio ADSL sulla linea fissa di tipo residenziale n. XXXX XXXXX

e la legittimità o meno della relativa fatturazione; b) la legittimità o meno della fatturazione in riferimento a quanto addebitato, anche per il servizio voce, successivamente alla cessazione del contratto.

In relazione al profilo sub a), in via generale, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 7, comma 5, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP ("Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249") gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche - non imputabili all'operatore stesso - che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nonché ad un indennizzo per ogni giorno di disservizio, da calcolare dal giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente configurazione.

Nel caso di specie, con riferimento all'attivazione non richiesta del servizio ADSL, si rileva che, seppure il consenso all'attivazione del servizio contestato risulta, dall'ascolto della registrazione vocale del già citato *verbal ordering*, telefonicamente prestato, l'operatore non ha comunque provato di avere compiutamente osservato la procedura prevista in tema di contratti a distanza ed in particolare dall'art. 2, comma 7, della Delibera Agcom n. 664/06/CONS Allegato A, non risultando infatti inviato al titolare dell'utenza telefonica il prescritto modulo di conferma del contratto. Di più: nel rispondere, con propria nota del 10 novembre 2011, al reclamo dell'utente, l'operatore stesso ha affermato di aver "riscontrato un'inesattezza" nell'attivazione del servizio

contestato, con ciò ammettendo l'esistenza, nella vicenda contrattuale *de qua*, di un qualche vizio ad esso ascrivibile riscontrato in ordine all'attribuzione del servizio medesimo.

Accertata, per quanto sopra, l'esclusiva responsabilità dell'operatore Teletu per l'illegittima attribuzione ed attivazione del servizio contestato, ne consegue il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio causato.

Per quanto concerne l'individuazione del periodo di riferimento, in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si ritiene che il *dies a quo*, non esattamente rinvenuto negli atti del procedimento, debba, in via presuntiva, essere ricondotto al 16 marzo 2011, data dell'inizio della fatturazione del nuovo contratto comprensivo dell'ADSL in questione. Risulta invece presente agli atti il *dies ad quem*, identificato nella data di disattivazione dello stesso, ossia il 25 novembre 2011.

Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è di euro 5,00 per ogni giorno di attivazione di servizio non richiesta, ai sensi dell'articolo 8 della Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A ("Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori") (c.d. Delibera Indennizzi). Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, in relazione al periodo come sopra individuato 16 marzo 2011 - 25 novembre 2011, è pari all'importo di euro 1.275,00 (euro 5,00 *pro die* per 255 giorni di disservizio).

Con riferimento alla legittimità della fatturazione relativa al servizio contestato, in via generale si richiama il sopra citato articolo 5, comma 2, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, per il quale all'accertamento dell'illegittimità dell'attivazione di un servizio non richiesto consegue l'illegittimità degli addebiti fatturati per tale servizio; inoltre, si evidenzia come nessun corrispettivo sia dovuto dall'utente una volta che la fornitura è cessata mediante migrazione della linea.

Pertanto, nel caso di specie, alla luce dell'accertata attivazione illegittima dell'ADSL risulta integralmente illegittima la fatturazione relativa e, come tale, dovrà essere stornata. Inoltre, con riferimento al profilo di cui sub b), dovrà essere stornata anche la fatturazione relativa al servizio voce emessa successivamente al 20 aprile 2011 (in quanto in tale data la linea *de qua* è migrata verso altro OLO), ivi comprese le fatture n. 23707935954 e n. 23706176349, ove non già stornate integralmente. Per quanto sopra, dovrà essere ritirata, a cura e spese dell'operatore, ogni eventuale pratica di recupero del credito aperta a carico dell'istante.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, e lo schema di decisione predisposto dal dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 17 luglio 2013;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in sostanziale accoglimento delle richieste avanzate in istanza, che la società TeleTu XXX (ora Vodafone Omnitel XX) provveda, nei confronti della Sig.ra XXXXX XXXXX XXXXXX XXXXXXXX:

- 1) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa mediante lo storno di tutti gli addebiti fatturati per il servizio ADSL non richiesto ed illegittimamente fatturato, oltre a quelli fatturati anche per il servizio voce successivamente al 20 aprile 2011, ivi compreso l'annullamento integrale, ove non già effettuato, delle fatture n. 23707935954 e n. 23706176349, nonché il ritiro, a cura e spese dell'operatore, della relativa pratica di recupero del credito eventualmente aperta;
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario:
 - a. dell'importo di euro 1.275,00 a titolo di indennizzo per l'illegittima attivazione del servizio ADSL;
 - b. dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 2) a. dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per la società istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini