

DELIBERA N.	38/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1462
LEGISLATURA	X

Il giorno 12/06/2015 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / VODAFONE OMNITEL X-TELE TU.



Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP;

Visto lo "*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;

Vista 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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1159);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12/06/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Teletu X (poi incorporata da Vodafone Omnitel X, divenuta Vodafone Omnitel X – Tele Tu, di seguito Tele Tu) l'errata fatturazione e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Nelle fatture Tele Tu n. 23720467789 del 20.12.12, n. 23721824034 del 20.02.13 e n. 23723143018 del 20.04.13, sono stati fatturati importi (rispettivamente di euro 512,97, di euro 33,167 e di euro 88,48) a titolo di canone "Voce contributo tutto compreso", ritenuti non dovuti in quanto non oggetto di pattuizione contrattuale tra le parti.
- Privi di riscontro sono rimasti i cinque reclami inviati al servizio clienti nel periodo 7.01.13 – 14.01.13.

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

- a) l'annullamento del debito relativo alle fatture di cui sopra, anche mediante ritiro delle pratiche di recupero credito;
- b) l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto e l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel X, in quanto incorporante di Teletu X a partire dal 1.10.12, ha dedotto quanto segue.

Dopo aver contestato preliminarmente la genericità delle affermazioni dell'utente, sia in relazione alla contestazione degli importi fatturati che alla richiesta di indennizzi, l'operatore ha dedotto che il sig. aveva concluso un contratto (telefonico) con Tele Tu in data 21.09.2006, volto all'attivazione del servizio Adsl, poi attivato il 3.10.2006.

Successivamente, in data 16.05.2008 l'utente ha richiesto tramite il canale internet l'attivazione del servizio Voip, con applicazione del piano "Voip tutto compreso 7M", attivato il 23.06.2008. Tale servizio è stato poi utilizzato dall'utente anche per la produzione di traffico voce, come risulta dal traffico contabilizzato.



A causa di un errore di fatturazione, però, a partire dal 2010, i canoni relativi al suddetto servizio non sono stati fatturati: quindi nella fattura n. 23721824034 del dicembre 2012, è stato contabilizzato l'uso del servizio fatto dal giugno 2010 in avanti.

Sotto il profilo amministrativo, l'utente risulta quindi avere un insoluto di euro 817,92, stante il mancato pagamento delle tre fatture contestate.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

L'utente ha contestato la fatturazione delle somme a titolo di canone "Voce Contributo tutto compreso", adducendo di non aver concluso accordi contrattuali con l'operatore in relazione a tale servizio.

L'operatore ha invece dedotto l'esistenza di un accordo contrattuale del maggio 2008, concluso a mezzo internet, peraltro denominato piano "Voip tutto compreso 7M", e non "Voce Contributo tutto compreso" (dicitura, quest'ultima, risultante invece dalle fatture).

Ha prodotto a riprova solo un documento dal contenuto "incomprensibile", in quanto consistente in una serie di stringhe non decifrabili, e comunque privo di qualsivoglia sottoscrizione dell'utente.

L'operatore ha poi dichiarato che tale servizio non è più stato fatturato a partire dal 2010, e che la fatturazione veniva poi interamente recuperata nel conto telefonico di dicembre 2012 (che quindi reca un importo abnorme rispetto ai consumi medi dell'utente, poiché relativo ai canoni di circa due anni e mezzo).

Dall'esame delle fatture prodotte in atti (che coprono l'intero periodo dall'ottobre 2008 fino alla cessazione del contratto avvenuta nell'aprile 2013) la ricostruzione effettuata dall'operatore viene smentita.

Infatti, in tutte le fatture emesse a partire dall'ottobre 2008 si rinvenivano due voci di addebito: la prima relativa al servizio Voip, in cui vengono fatturati i costi delle chiamate (senza l'addebito di alcun canone), e la seconda relativa al servizio adsl, in cui vi è l'addebito di un canone denominato "Adsl contributo 7M tutto compreso".

Tale situazione rimane invariata fino all'emissione della prima delle tre fatture contestate dall'utente (la n. 23720467789 del 20.12.12), in cui per la prima volta, sotto la voce Voip compare un addebito per il servizio "Voce contributo tutto compreso".

Nessuna variazione (né "dimenticanza" di fatturazione) è quindi avvenuta nel 2010, come dedotto dall'operatore.



Pertanto, occorre verificare se l'addebito di tale costo per il servizio "Voce contributo tutto compreso" (effettuato per la prima volta nella fattura n. 23720467789 del 20.12.12, relativo però ai canoni del periodo dal giugno 2010 a gennaio 2013, e proseguito poi nelle due successive fatture n. 23721824034 del 20.02.13 e n. 23723143018 del 20.04.13) sia o meno legittimo.

L'utente, come visto, lo ha contestato, deducendo di non aver sottoscritto alcun accordo in proposito.

Pertanto, in base all'ordinario principio di ripartizione dell'onere della prova, incombeva sull'operatore l'onere di dimostrare l'esistenza di un accordo contrattuale che legittimasse la fatturazione di tale voce.

L'operatore però non ha fornito tale prova: infatti ha prodotto, come sopra anticipato, solamente un documento, che si suppone "estrapolato" da una schermata web, che riporta una serie di stringhe indecifrabili, e che certamente non può essere posto a fondamento di un accordo contrattuale tra le parti, in quanto totalmente privo sia di significato intrinseco sia di qualsivoglia prova del consenso negoziale dell'istante.

Peraltro si può aggiungere, ad colorandum, che l'identità delle voci fatturate a partire dal 2008 in avanti, e la fatturazione "cumulativa" di due anni e mezzo di canone effettuata improvvisamente e senza alcuna preventiva spiegazione fornita all'utente, sono ulteriori indizi che depongono in favore dell'utente.

Alla luce di quanto sopra, appare chiaro che l'utente abbia diritto allo storno di quanto indebitamente fatturato a titolo di "Voce Contributo tutto compreso" nelle fatture n. 23720467789 del 20.12.12, n. 23721824034 del 20.02.13 e n. 23723143018 del 20.04.13.

Sul quantum oggetto di storno, deve infatti precisarsi che non può essere disposto lo storno integrale delle tre fatture, come richiesto dall'utente, ma solo di quanto fatturato a titolo di canone "Voce Contributo tutto compreso", che, analizzando le tre fatture prodotte in atti, ammonta ad euro 549,38 (di cui euro 512,97 nella fattura n. 23720467789 del 20.12.12, euro 33,17 nella fattura n. 23721824034 del 20.02.13, e euro 3,24 nella fattura n. 23723143018 del 20.04.13).

Resta invece a carico dell'utente la residua somma fatturata nelle suddette tre fatture in relazione a servizi non contestati e fruiti dall'utente.

Quanto alle richieste di indennizzo deve osservarsi quanto segue.

In merito alla mancata risposta ai reclami, non è stato versato in atti alcun riscontro fornito dall'operatore.

Pertanto, dato che in base all'art. 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a rispondere ai reclami entro 45 giorni (in forma scritta in caso di rigetto del reclamo), all'utente dovrà



essere riconosciuto un indennizzo, che dovrà però quantificarsi in maniera unitaria, dato che i cinque reclami proposti dall'utente afferiscono tutti alla medesima problematica.

Il primo reclamo è del 7.01.13 pertanto, aggiungendo il termine di 45 giorni che la normativa riconosce all'operatore per poter rispondere, il dies a quo da cui computare il ritardo è il 21.02.2013.

In assenza di risposte, il dies ad quem va individuato nel primo momento utile in cui è stato possibile un confronto diretto con l'operatore, e cioè l'udienza di definizione svoltasi avanti al Corecom in data 20.02.2014 (non avendo l'operatore partecipato all'udienza di conciliazione).

Pertanto i giorni di ritardo sono stati complessivamente 364, e dovrà quindi riconoscersi all'utente l'indennizzo massimo di euro 300,00, così come disposto dall'art. 11 del regolamento indennizzi.

Quanto invece alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto deve osservarsi quanto segue.

L'utente ha continuato ad usufruire per tutto il periodo di vigenza contrattuale dei servizi che aveva richiesto e la fatturazione "improvvisa" del servizio "voce contributo tutto compreso" non ha modificato l'assetto dei servizi offerti all'utente e dallo stesso usufruiti.

Non è quindi stato attivato, nei fatti, alcun servizio non richiesto, ma si è trattato semplicemente della fatturazione di un canone non dovuto.

Pertanto, si ritiene che la domanda di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti non possa essere accolta, avendo comunque già trovato ristoro il disagio subito dall'utente con lo storno delle somme indebitamente fatturate.

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X - Tele Tu per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Vodafone Omnitel X - Tele Tu è tenuta:
 - I. a disporre lo storno in favore dell'istante della somma di euro 549,38 (cinquecentoquarantanove/38);
 - II. a pagare la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.



2. La società Vodafone Omnitel X - Tele Tu è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

