

DELIBERA N.	74/2015
TITOLO	2015. 1.10.4
	2014.1.10.21.367
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 novembre 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 CONTROVERSIA XXX / VODAFONE OMNITEL X-TELETU



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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*";

Viste 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 Agcom 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 Agcom 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";

Viste le Delibere Agcom n. 92/10/CIR, n. 117/10/CIR, n. 276/13/CONS e successive conformi;

Viste le Delibere Corecom Lazio n. 33/11, n. 42/11, n. 59/11, n. 77/11 e n. 9/12; Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11 e 33/11;

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.2015.2146);



Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 settembre 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX nel mese di marzo 2008, sottoscriveva con Vodafone Omnitel X - Teletu (di seguito solo Teletu) un contratto relativamente all'utenza XXX avente ad oggetto l'offerta "tutto compreso" ossia la possibilità di effettuare telefonate, inviare fax e navigazione internet illimitata a fronte del pagamento di un canone mensile.

In data 17.04.2008, il gestore Teletu, senza avviso o idonea giustificazione, provvedeva a sospendere arbitrariamente il servizio telefonico. Il sig. XXX, dapprima solo telefonicamente, successivamente anche con invio di fax, chiedeva alla società telefonica la riattivazione della linea. Le sue richieste però non trovavano soddisfazione. In data 26.05.2008, a fronte del protrarsi della sospensione, l'utente sottoscriveva con un altro operatore telefonico (Telecom Italia X, di seguito Telecom) un nuovo contratto con la conseguente attivazione di una nuova utenza.

Dopo circa un anno, nel mese di giugno 2009, il sig. XXX riceveva da parte di una società di recupero del credito, incaricata da Teletu, sollecito per il pagamento di sei fatture che l'utente dichiara non avere però mai ricevuto e che prontamente contestava.

Trascorsi circa quattro anni dall'attivazione del servizio telefonico con il gestore Telecom, in data 14.03.2013 la società di recupero crediti, Ge.Ri. X, sollecitava il sig. XXX al pagamento dell'importo di euro 603,28 oltre interessi e spese a titolo di somme dovute alla società Teletu. Nella medesima data il sig. XXX provvedeva a rispondere che nulla era dovuto. Inoltre, con fax del 22.06.2013 e 15.07.2013, il sig. XXX richiedeva a Teletu copia delle fatture di cui era preteso il pagamento senza però ottenere alcun riscontro.

Nel mese di agosto 2013, il sig. XXX riceveva da parte della società Elliot X (società alla quale risulta che Vodafone-Teletu abbia ceduto il credito), sollecito di pagamento per un importo complessivo di euro 1.035,57.

Seguiva quindi tentativo di conciliazione innanzi codesto Corecom e successivamente istanza di definizione.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva:



- a) indennizzo per ingiustificata privazione del servizio telefonico e del servizio internet relativamente al periodo compreso tra il giorno 17.04.2008 e il giorno 26.05.2008 pari ad euro 660,00;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 400,00;
- c) indennizzo per perdita del numero telefonico pari ad euro 1.000,00;
- d) costi sostenuti per l'attivazione di una nuova utenza Telecom pari ad euro 69,00;
- e) storno delle fatture emesse successivamente all'interruzione del servizio avvenuta in data 17.04.2008, per un valore di euro 1.035,57;
- f) indennizzo per errata fatturazione pari ad euro 400,00;
- g) spese per la procedura di conciliazione e definizione pari ad euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva la società Teletu che, riportando le clausole presenti nelle condizioni generali di contratto, specificava come in data 17.04.2008 Teletu fosse intervenuta per traffico anomalo, in quanto risultavano "migliaia di chiamate" effettuate dall'istante. Confermava quindi l'insoluto e la cessazione del credito alla società Elliot X.

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.

- a) Indennizzo per ingiustificata privazione del servizio telefonico e del servizio internet relativamente al periodo compreso tra 17.04.2008 e il 26.05.2008 pari ad euro 660,00.

L'art. 4.11 delle condizioni generali di contratto prevede che: *"L'Azienda si riserva il diritto di sospendere il servizio, anche in via precauzionale nell'interesse del cliente, in caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al profilo medio della tipologia di cliente a cui l'offerta è indirizzata...omissis...La sospensione potrà essere totale o parziale previa comunicazione al cliente con qualsiasi mezzo..."*.

Ora, se è indubbio che contrattualmente sia previsto che la presenza di traffico c.d. anomalo da parte dei clienti (e nel caso di specie, dell'istante), possa comportare la sospensione dei servizi erogati, altrettanto evidente appare che la sospensione debba essere preceduta da una comunicazione al cliente fatta con



qualsiasi mezzo, compreso il contatto telefonico o e-mail, come le stesse condizioni generali di contratto prodotte da Teletu prevedono.

Infatti, anche qualora le condizioni generali di contratto prevedano la possibilità di sospendere i servizi in via cautelare in presenza di un volume di traffico ritenuto anomalo rispetto al pregresso, l'esercizio di tale facoltà deve avvenire nel rispetto del principio di buona fede e trasparenza contrattuale.

La condotta tenuta dall'operatore dunque, appare in violazione di quanto contrattualmente previsto, in particolare, non è stata fornita nel corso dell'istruttoria né adeguata documentazione probatoria in ordine all'effettiva generazione da parte dell'utenza dell'asserito traffico anomalo, né adeguata documentazione probatoria in merito alla comunicazione che l'operatore è tenuto a inviare all'utente, di preavviso della sospensione.

Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima e deve, conseguentemente, riconoscersi il diritto dell'utente all'indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio e allo storno di tutte le fatture emesse successivamente all'illegittima disattivazione del servizio (cfr. Delibera Agcom n. 117/10/CIR).

Merita di essere rilevato che la richiesta di indennizzo dell'utente si riferisce sì ad un'unica utenza fissa, ma a due servizi: servizio voce e servizio internet. In applicazione del principio sulla pluralità di indennizzi, espresso al punto III.5.3 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, è possibile calcolare l'indennizzo per ciascuno dei servizi usufruiti sulla medesima linea per lo stesso periodo (Cfr. Corecom Lazio Delibere n. 33/11, n. 42/11, n. 59/11, n. 77/11, n. 9/12 e Delibera Agcom n. 92/10/CIR).

Pertanto essendo la sospensione riferita al periodo (peraltro non contestato da parte del gestore) 17.04.2008 (data di sospensione del servizio da parte di Teletu) - 26.05.2008 (data di attivazione del nuovo contratto da parte di Telecom), si tratta di un totale di 39 giorni che in base all'articolo 4, co. 1 allegato A alla delibera n. 73/11/CONS devono essere conteggiati come di seguito:

39 giorni x euro 7,50 (per ogni giorno di sospensione) x 2 (servizio voce e internet) totale euro 585,00.

b) Indennizzo per mancata risposta ai reclami pari ad euro 400,00.

Per quanto invece concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la richiesta non può trovare accoglimento. Dei numerosi fax/reclami elencati nel modello GU 14 da parte istante e allegati allo stesso, non è stata fornita prova alcuna dell'effettivo invio.



L'unico fax disponibile e di cui agli atti vi è evidenza dell'invio, è successivo al passaggio dell'istante ad altro operatore telefonico e, in ogni caso, è relativo non ad un reclamo, bensì ad una richiesta di copia delle fatture insolute a Teletu.

c) Indennizzo per perdita del numero telefonico pari ad euro 1.000,00.

Parte istante ritiene che, a causa dell'illegittima condotta di Teletu, perdeva definitivamente il proprio numero di telefono XXX che rimaneva nella disponibilità dell'operatore, essendo stato costretto all'attivazione di una nuova linea telefonica. La richiesta, fatta sulla base degli indennizzi previsti dall'allegato A delibera n. 73/11/CONS, è corrispondente all'indennizzo massimo ivi previsto.

La richiesta non può trovare accoglimento per un duplice ordine di motivi.

In primo luogo, è stata la volontà del sig. XXX a portarlo a concludere un nuovo contratto telefonico, avente ad oggetto una nuova utenza telefonica, con la società Telecom, lasciando al precedente gestore la disponibilità dell'utenza e questo senza mai dare modo e prova di un effettivo interesse a restare titolare dell'utenza in questione. In secondo luogo, per la richiesta di indennizzo, parte istante si limita a richiedere il massimo previsto da delibera Agcom (euro 1.000,00) senza però dare alcuna prova della durata della titolarità dell'utenza telefonica in questione in capo a parte istante.

d) Costi sostenuti per l'attivazione di una nuova utenza Telecom pari ad euro 69,00.

Anche in questo caso, la richiesta non può trovare accoglimento per due ordini di motivi.

In base all'art. 19, comma 4 del Regolamento 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne discende che la domanda in esame, volta alla restituzione delle spese concernenti l'allaccio della nuova linea Telecom, non è accoglibile, non potendo il Corecom condannare l'operatore ad alcun *facere* se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti. Ciò trova riscontro anche nella giurisprudenza costante di Agcom e dell'intestato Corecom (cfr. Delibere Corecom Emilia-Romagna n. 16/11 e 33/11; Delibera Agcom 276/13/CONS e successive conformi).

In ogni caso, non risultano agli atti documenti comprovanti tali costi e relativi pagamenti effettuati.



e) Storno delle fatture emesse successivamente all'interruzione del servizio avvenuta in data 17.04.2008, per un valore di euro 1.035,57.

Come già diffusamente detto sopra, deve rilevarsi che, in caso di sospensione di un servizio, il gestore telefonico sia tenuto a inviare una comunicazione di preavviso all'utente circa l'imminente sospensione; in mancanza di ciò, la sospensione deve ritenersi illegittima. Nel caso di specie, dal momento che non risulta che la Società abbia inviato la predetta comunicazione all'istante deve ritenersi la sospensione dell'utenza *de qua* illegittima. In tal caso, pertanto, deve riconoscersi il diritto dell'istante allo storno di tutte le fatture emesse successivamente alla illegittima sospensione del servizio (cfr. Delibera Agcom n. 117/10/CIR).

f) Indennizzo per errata fatturazione pari ad euro 400,00.

L'indennizzo per errata fatturazione non può trovare accoglimento. Nel corso del procedimento non sono emersi elementi atti a una imputazione da parte istante per errata fatturazione. Al più, la contestazione mossa da parte istante concerne il mancato invio delle fatture (come da fax del 15.07.2013). In ogni caso, la richiesta si ritiene essere assorbita dall'accoglimento dello storno delle fatture emesse successivamente alla sospensione del servizio sull'utenza telefonica del Sig. XXX.

g) Spese per la procedura di conciliazione e definizione pari ad euro 150,00.

Per quanto concerne le spese di procedura, pur non essendo state espressamente richieste nella domanda UG possono comunque essere ricomprese nella richiesta generale di rimborso spese. Appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 considerato che le richieste formulate dalla parte hanno trovato solo parziale accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

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



2. La società Vodafone Omnitel X - Teletu è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 585,00 (cinquecentoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi voce e internet relativi all'utenza XXX (euro 7,50 x2 servizi x per 39 giorni complessivi di interruzione del servizio);
 - II. lo storno delle fatture emesse da Vodafone Omnitel X – Teletu relativamente all'utenza XXX, successivamente alla sospensione della stessa ossia dal giorno 17.04.2008

3. La società Vodafone Omnitel X - Teletu 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 provvedimento 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

