



Determinazione 29/2015

Definizione della controversia Racundo XXX/Vodafone Omnitel B.V. – a marchio Tele Tu (già Tele2)

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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*;

VISTA la L. 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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d’ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 6 maggio 2014, con cui il sig. Racundo XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. – Tele (già Tele2), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 7 maggio 2014 e del 26 maggio 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 30 giugno 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 30 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 6 maggio 2014, il sig. XXX Racundo ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. – a marchio Teletu, già Tele2 (d'ora in avanti, Teletu), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Racundo, titolare dell'utenza 02/9053XXX, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Di avere scoperto, nel 2008 quand'era già cliente Telecom, che Teletu aveva attivato i servizi di telefonia fissa sull'utenza 02/9053XXX, intestata a lui medesimo;
- Che tale attivazione era avvenuta mediante l'acquisizione del consenso a una proposta contrattuale formulata telefonicamente dal *call center* di Teletu al proprio figlio minorenni;
- Di avere contestato, con fax del 20 novembre 2008, l'illegittima attivazione, per la quale, intanto, Teletu emetteva fatture, e di avere chiesto, contestualmente, a tale operatore la disattivazione dei servizi con rientro in Telecom;
- Di avere sempre ricevuto e pagato fatture di Telecom, già gestore dell'utenza 02/9053XXX.
- Di avere saputo che Teletu o la società incorporante ha ceduto il credito alla società Elliot senza notificargli alcun avviso all'utente e pur in presenza della contestazione dell'attivazione dei servizi.

Sulla base di tali premesse, il sig. Racundo ha richiesto che venga dichiarata illegittima la pretesa di pagamento avanzata da Teletu.

2. La posizione dell'operatore

Teletu, con nota del 5 giugno 2014 e nel corso dell'udienza di discussione, ha comunicato quanto segue: “(...) *Vodafone Omnitel BV dal 1 Ottobre 2012 ha incorporato per fusione la TeleTu S.p.A. e in data 29 marzo 2013, la stessa Vodafone Omnitel B.V. ha ceduto il credito pari a euro 121,88 a Elliot*”.

Non vi è stata alcuna ulteriore comunicazione le corso del procedimento

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento* ed è pertanto proponibile.

In ordine all'asserita cessione del credito - relativo alle fatture emesse per servizi attivati sull'utenza intestata al sig. Racundo - da parte di Vodafone, società incorporante Teletu, alla società Elliot S.r.l., va preliminarmente precisato che in data 24 febbraio 2014 l'Autorità Garante della

Concorrenza e del Mercato (d'ora in avanti A.G.C.M.) ha avviato un procedimento volto a verificare la sussistenza di pratiche commerciali scorrette poste in essere dalle società Ge.Ri. Gestione Rischi XXX ed Elliot XXX, e consistenti nell'inoltro di solleciti di pagamento con modalità aggressive tali da ingenerare il convincimento negli utenti che, a prescindere dalla fondatezza della propria posizione debitoria, fosse preferibile provvedere rapidamente al pagamento dell'importo richiesto.

Dapprima, in data 19 marzo 2014, l'A.G.C.M. ha disposto la sospensione dell'invio dei predetti solleciti e, successivamente, in data 17 luglio 2014, ha accertato che la condotta posta in essere dalla Ge.Ri. Gestione Rischi XXX, costituisce una pratica commerciale scorretta, vietandone la continuazione e irrogandogli idonea sanzione amministrativa pecuniaria.

Nel merito, l'A.G.C.M. ha accertato che *“molti crediti, ceduti da Vodafone ad Elliot XXX, per i quali sono stati inoltrati i solleciti di pagamento da parte della Ge.Ri. XXX, fossero infondati o prescritti e che ciò potesse essere desumibile dallo stesso contratto d'acquisto - sia per le specifiche previsioni contrattuali, relative all'esonero di responsabilità previsto dalla cedente, relativamente all'esistenza dei crediti ed ai crediti non azionabili, sia per la netta sproporzione tra il notevole valore nominale dei crediti, di milioni di euro, ed il valore d'acquisto, di migliaia di euro - e dalla data di scadenza delle fatture dei pagamenti richiesti, riportata sul retro degli stessi solleciti di pagamento, da cui risultano trascorsi più di cinque anni dalla maturazione dei crediti”*.

Ciò premesso, va innanzi tutto rilevato che Teletu ha esclusivamente dichiarato l'avvenuta cessione del credito, senza tuttavia produrre alcuna documentazione, benché in tal senso onerata (cfr. Cass., SS. UU. 30 ottobre 2001, n. 13533). In particolare, Teletu ha omesso negligenemente di produrre, *in primis*, il contratto di cessione del credito in favore della Elliot relativamente all'asserita posizione debitoria del sig. Racundo, peraltro senza dare alcuna comunicazione in tal senso all'utente, dunque non può trovare accoglimento la richiesta, seppur implicita nella nota depositata da Vodafone il 5 giugno 2014, tendente a far dichiarare la carenza di legittimazione passiva dell'operatore nel presente procedimento.

In secundis, Teletu non ha prodotto il contratto in essere tra il Sig. Racundo e Teletu. Sul punto, corre l'obbligo di precisare che la Del. A.G.Com. 664/06/CONS, all. A, art 2, comma 6, stabilisce che *“prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'art. 53 del Codice del Consumo”*. Nel caso di specie, il sig. Racundo non ha mai né ricevuto né sottoscritto, alcuna proposta di adesione all'offerta commerciale formulata da Teletu, opponendosi sin da subito alla fornitura non voluta di servizi da parte di tale operatore.

Peraltro, non può omettersi di sottolineare che, in ordine all'asserita conclusione del contratto tra il sig. Racundo e Teletu, vi sia alla base l'acquisizione del consenso prestato telefonicamente, non dal titolare della linea, bensì dal figlio minorenni dello stesso. Tale circostanza, non contestata dall'operatore e, in base al principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., da ritenersi acquisita, rende di fatto privo di effetti giuridici la predetta (irregolare) accettazione della proposta formulata dall'operatore.

Inoltre, la Del. A.G.Com. 664/06/CONS, all. A, art 3 stabilisce che *“E' vietata la fornitura di beni o di servizi di comunicazioni elettroniche in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente” e in caso di attivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti, gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono a loro cura e spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione non richiesta dall'utente, che pertanto non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva”*.

Alla luce dei predetti disposti normativi, attesa l'assenza del modulo d'ordine, debitamente sottoscritto dall'utente relativamente al rapporto contrattuale in contestazione, non può che concludersi per l'accoglimento della domanda avanzata dall'utente, alla luce dell'illegittimità della fornitura del servizio da parte di Teletu nonché della conseguente fatturazione, con obbligo da parte di Teletu a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa del sig. Racundo, stornando le fatture risultanti insolute.

Spese di procedura

Atteso l'esito dell'istruttoria condotta nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 6, e l'attività di rappresentanza e assistenza svolta da parte dell'Associazione *“Fedeconsumatori – sezione di Pavia”*, si ritiene ragionevole che Teletu provveda alla corresponsione della somma di € 150,00 in favore del sig. Racundo a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A,

a definizione della controversia Racundo/Vodafone Omnitel a marchio Teletu (già Tele2) che Vodafone Omnitel a marchio Teletu (già Tele2):

- disponga la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa del sig. Racundo, mediante lo storno di tutte le fatture emesse;
- corrisponda la somma di € 150,00 in favore del sig. Racundo a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 14 ottobre 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre