



DETERMINA Fascicolo n. GU14/595444/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX – VOIPVOICE XXX

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 20/03/2023 acquisita con protocollo n. 0077984 del 20/03/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta l'interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra l'operatore Voipvoce XXX a TIM XXX. In particolare nell'istanza introduttiva e nella nota di replica rappresenta quanto segue: a) è titolare dell'utenza numero 0733 – 96XXXX e il 14 novembre 2022 chiedeva il passaggio della numerazione verso altro operatore; b) Il 21 novembre 2022, per problematiche connesse alla procedura di passaggio tra l'operatore Voipvoce e TIM oltre all'isolamento del servizio voce del numero storico, presentava istanza UG/566717/20222 nonché istanza GU5/566719/2022 per la riattivazione della numerazione in questione; c) la richiesta del passaggio tra operatori era stata avviata a causa della scarsità del segnale internet con l'operatore Voipvoce nonostante diverse segnalazioni aperte con ticket; d) il 14 dicembre 2022 comunicava che la linea telefonica, seppur disturbata da un fruscio era tornata funzionante e, pertanto, il Corecom adito archiviava il procedimento GU5 per avvenuto ripristino; e) la conciliazione, invece, si concludeva il 23 gennaio 2023 con un accordo parziale nei confronti dell'operatore TIM e con la mancata comparizione dell'operatore Voipvoce. In base a tali premesse, l'istante chiede specificatamente la chiusura del contratto Voipvoce con storno dell'insoluto.

Voipvoce XXX, con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto. Nel merito l'operatore deduce quanto segue: a) Voipvoce è uno switchless reseller, legittimato ad offrire al pubblico servizi di rete e/o comunicazione elettronica; b) l'istante ha sottoscritto con Voipvoce il 3 marzo 2020, un contratto per l'attivazione dei seguenti servizi: • Numero Portato Flat 1 2020 Together (0733 – 96XXXX); • Voip Sim 15GB 2020 (16995); c) sia per la linea voce che per la connettività, contrariamente a quanto sostenuto da parte istante, non risultano mai avanzate segnalazioni di disservizio o apertura ticket; d) per la numerazione oggetto del procedimento (0733 – 96XXXX), il port in è avvenuto il 5 maggio 2020 ed il port-out è stato regolarmente eseguito il 14 novembre 2022, come ammesso dall'istante; e) per ciò che concerne la Voip Sim le condizioni contrattuali prevedono al punto 26.9 c. “una volta terminato il Plafond mensile, il servizio si interromperà fino alla fine del mese in corso” e “Qualora il Cliente esaurisca il plafond mensile a disposizione è rimesso alla sua facoltà l'acquisto di un ulteriore pacchetto di traffico a prezzo fisso. Tale facoltà può essere esercitata contattando il reparto tecnico di Voipvoce all'indirizzo support@voipvoce.it ; f) Voipvoce, oltre a non aver mai ricevuto comunicazioni inerenti il mancato funzionamento del servizio, il quale è stato regolarmente utilizzato come dimostrano le comunicazioni inviate dall'operatore al partner Protocolli Creativi snc di Prosperi Eddy & Petrini, in quanto la signora, parente di uno dei soci, non ha mai attivato alcun proprio indirizzo di posta elettronica per segnalare l'esaurimento del plafond mensile; g) diligentemente l'operatore ha sempre informato la signora sull'imminente esaurimento della capacità trasmissiva assegnata utilizzando il recapito indicato dall'istante; h) l'istante non ha mai acquistato i pacchetti dati aggiuntivi contemplati al punto 26.9.c. delle condizioni di fornitura relative al contratto sottoscritto, salvo lamentare generici disservizi mai avuti; i) l'impossibilità della navigazione, quindi, è derivata dal superamento dei limiti contrattualmente pattuiti e non da malfunzionamenti lamentati; j) dall'estrapolazione del traffico dell'anno 2022, depositato in atti, il servizio risulta regolarmente utilizzato sia in download che in upload, proprio nei mesi in cui secondo l'istante si sarebbero verificati disservizi; k) nel corso del procedimento conciliativo ed in particolare a seguito della richiesta di emissione del provvedimento temporaneo e urgente, il reparto tecnico Voipvoce ha comunque contattato il numero telefonico che è risultato regolarmente funzionante e, pertanto, del tutto priva di fondamento la doglianza di parte istante; l) si segnala che l'importo addebitato nella fattura numero 8XXXX, del 7 novembre 2022 (scaduta il 30 novembre 2022), è dovuto in quanto relativo ai servizi erogati nel mese di ottobre, mese in cui mai sono stati segnalati disservizi, così come sono dovute tutte le fatture riportate nell'estratto conto non pagate ed insolute per un importo totale di euro 233,10 (duecentotrentatré/10).

L'istante lamenta l'interruzione del servizio voce e della connessione internet dal 14 novembre 2022, data di il passaggio della numerazione 0733 – 96XXXX dall'operatore Voipvoce XXX verso l'operatore TIM, chiedendo la immediata riattivazione del servizio, l'indennizzo per l'interruzione subita, lo storno delle fatture emesse da Vopivoce e la cessazione del contratto con l'operatore donating Voipvoce senza costi di recesso. Allega alla procedura in oggetto anche l'istanza relativa al provvedimento d'urgenza (inoltrata in sede di conciliazione), il relativo carteggio nonché il verbale di accordo conciliativo con il solo operatore TIM; l'operatore Voipvoce non è comparso all'udienza del 23 gennaio 2023. L'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste dell'istante vengono parzialmente accolte nei termini di seguito specificati. La delibera AGCOM n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (articolo 3, comma 4) . Pertanto, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (ex multis Cass. S.U. sent. n. 7996, del 6 aprile 2006) recepito anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Tuttavia, si deve pur aggiungere che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (vedi delibera AGCOM n. 69/11/CIR, conformi delibere AGCOM n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR). In relazione al disservizio occorso l'operatore Voipvoce riferisce in memoria che il port – out della numerazione 073396XXXX è stato regolarmente eseguito il 14 novembre 2022, che in relazione ai precedenti disservizi di malfunzionamento del servizio non ha mai ricevuto reclami o contestazioni e che, pertanto, la fattura n. 8XXXX del 7 novembre 2022 è per certo dovuta in quanto relativa a servizi erogati nel mese di ottobre 2022 rispetto ai quali non sono mai stati segnalati disservizi. Inoltre deposita anche comunicazioni inviate all'utente tramite posta elettronica ordinaria riguardanti l'imminente esaurimento della capacità comunicativa assegnata come da contratto (c.d. plafond mensile) e, pertanto, sostiene che l'impossibilità della navigazione citata dall'istante per i mesi precedenti al passaggio della numerazione verso altro operatore non è dipesa da malfunzionamenti bensì dal superamento dei limiti contrattuali pattuiti. L'istante, invece, non allega alcun reclamo scritto né fornisce alcuna indicazione di ticket aperti; produce solo due schermate circa la velocità di connessione internet, le quali non paiono rientrare nella tipologia approvata da Agcom, né riportano la data in cui sono state eseguite, né l'orario e il periodo temporale della rilevazione, tanto da non avere, quindi, alcun rilievo probatorio. In sede di procedimento per l'adozione del provvedimento temporaneo, infine, si ricava che il servizio voce è rimasto interrotto fino al 19 dicembre 2022, data in cui la linea è tornata funzionante per guasto tecnico gestito dall'operatore TIM. Dalla documentazione depositata agli atti con riferimento alla numerazione 073396XXXX risulta provata solo l'interruzione della linea voce dal 14 novembre 2022 al 19 dicembre 2022 e che tale disservizio è stato indennizzato dall'operatore TIM con l'accordo conciliativo del 23 gennaio 2023. Pertanto sul punto deve dichiararsi cessata la materia del contendere. Invece, in accoglimento parziale della richiesta di storno delle fatture emesse da Voipvoce la presente Autorità ritiene che le fatture emesse dall'operatore, a decorrere da dicembre 2022, sono illegittime in quanto l'instaurato procedimento per l'adozione del provvedimento temporaneo prova che il servizio è stato interrotto per più di un mese e che quanto il disservizio è stato risolto la linea è migrata correttamente verso l'operatore TIM.

Pertanto nel caso di specie Voipvoce avrebbe dovuto disattivare il contratto emettendo la sola fattura finale di chiusura. In ragione di ciò l'istante ha diritto allo storno della fattura n. 9XXXX, emessa il 7 dicembre 2022, pari ad euro 74,14 (settantaquattro,14), della fattura n. 4XXX, emessa il 7 gennaio 2023, di euro 45,87 (quarantacinque/87), della fattura n.1XXXX, emessa il 7 febbraio 2023, di euro 45,87 (quarantacinque/87), della fattura n.21371, emessa il 7 marzo 2023, di euro 45,87 (quarantacinque/87), nonché di ogni altra fattura emessa fino a chiusura del ciclo di fatturazione, compresi i costi di recesso per la cessazione del contratto non dovuti per l'illegittimo operato del gestore e le rate residue del modem che risulta essere stato restituito, con conseguente ripulitura della posizione amministrativa-contabile dell'utente e ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti in esenzione costi non appena lo stesso utente abbia saldato la sola fattura n. 8XXXX, del 7 novembre 2022, di euro 67,22 (sessantasette/22). La presente Autorità, infine, ordina all'operatore di adottare tutte le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente ed in particolare, ove non abbia già provveduto, di cessare il contratto oggetto di questo procedimento in esenzione costi.

DETERMINA

- VOIPVOICE XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 20/03/2023, è tenuta a • stornare la fattura n. 9XXXX, emessa il 7 dicembre 2022, dell'importo di euro 74,14 (settantaquattro,14), la fattura n. 4XXX, emessa il 7 gennaio 2023, dell'importo di euro 45,87 (quarantacinque/87), la fattura n. 1XXXX, emessa il 7 febbraio 2023, dell'importo di euro 45,87 (quarantacinque/87), la fattura n. 2XXXX, emessa il 7 marzo 2023, dell'importo di euro 45,87 (quarantacinque/87), nonché di ogni altra fattura emessa fino a chiusura del ciclo di fatturazione compresi i costi di recesso per la cessazione del contratto nonché le rate residue del modem restituito; • adottare tutte le misure necessarie a fare cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente ed in particolare, ove non abbia già provveduto, di cessare il contratto oggetto di questo procedimento in esenzione costi ; ripulire la posizione amministrativa – contabile dell'utente con conseguente ritiro dell'eventuale recupero crediti in esenzione costi dopo il saldo da parte dell'utente della fattura n. 8XXXX, del 7 novembre 2022, dell'importo di euro 67,22 (sessantasette/22).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)