



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/213930/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx

P. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

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;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Bxxx P., del 04/12/2019 acquisita con protocollo n. 0524572 del 04/12/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante riferisce di aver richiesto telefonicamente la migrazione della propria utenza di telefonia fissa (06/8xxxxxxx) da TeleTu Spa a Vodafone Italia SpA - di seguito, per brevità anche solo “Vodafone” o il “gestore” o l’“operatore” - in data 6 marzo 2017. A distanza di circa un mese dalla richiesta migrazione, in assenza di aggiornamenti al riguardo, l’istante contattava il servizio clienti di Vodafone che gli comunicava di non poter procedere alla lavorazione della richiesta, se non mediante l’attivazione di una nuova

utenza e quindi la chiusura della precedente, il tutto senza alcun costo. Pertanto, l'istante, in data 21.04.2017, recedeva dal precedente contratto con TeleTu Spa, mediante l'invio di una raccomandata A/R (di cui forniva evidenza documentale) e, contestualmente, richiedeva l'attivazione di una nuova utenza con Vodafone. Successivamente, l'istante, in data 23.05.2017, inviava a TeleTu Spa un fax (asseritamente anche a titolo di reclamo) con il quale, oltre ad allegare la documentazione integrativa richiesta telefonicamente dal servizio clienti il giorno precedente (22.05.2017), precisava la chiusura contrattuale al 21.04.2017 e diffidava l'operatore da qualsiasi addebito a far data da allora. L'istante, poi, lamentava che il ritardo dell'attivazione della nuova utenza, da parte di Vodafone, gli avesse arrecato disagi per assenza di servizi di telefonia e dati, nonché che l'attivazione fosse comunque avvenuta a pagamento, considerati gli addebiti riscontrati nelle fatture comunque emesse per un servizio mantenuto arbitrariamente attivo sino al 17.06.2018. Infine, si doleva del fatto che l'operatore avesse finanche affidato la propria posizione debitoria a società di recupero crediti, a dispetto dell'esercitato recesso e, quindi, dopo la chiusura del rapporto contrattuale e senza aver effettivamente usufruito di alcun servizio al riguardo. Concludeva l'istante, richiedendo: - lo storno totale di qualunque cifra vantata da Vodafone in esenzione spese dell'istante; - il rimborso di quanto pagato e non dovuto, sia per l'attivazione della nuova utenza sia per le fatture addebitate; - un indennizzo per ritardata attivazione del servizio; - un indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi; - un indennizzo per omessa portabilità del numero; - un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti; - un indennizzo per perdita della numerazione; - un indennizzo per errata indicazione negli elenchi telefonici; - un indennizzo per mancata risposta ai reclami; il tutto veniva quantificato in Euro 1.500,00, oltre alle spese di procedura.

Si costituiva tempestivamente Vodafone (anche per TeleTu Spa, in considerazione della fusione per incorporazione del 2012 di tale società in Vodafone), contestando le doglianze avversarie in merito ai contratti aventi codice cliente 1.4xxxxxx e 2xxxxxxxxxx in quanto ritenute infondate in fatto e diritto, rilevando la correttezza dell'operato gestionale della Vodafone in ossequio alle condizioni contrattuali riservate all'istante. Nel merito, la difesa della Vodafone confermava la correttezza della fatturazione in ragione della sottoscrizione della proposta di abbonamento, datata 20.04.2017, concernente l'attivazione di una nuova linea telefonica, di cui ne allegava copia. Precisava, in riferimento, poi, all'operato di TeleTu Spa, che quest'ultima aveva comunicato all'utente come la richiesta di cessazione inoltrata fosse incompleta in quanto mancante della documentazione necessaria e, quindi, non lavorabile. Evidenziava comunque che la fatturazione successiva alla disdetta non comportava, di per sé, il diritto all'indennizzo, bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate, così come in effetti aveva provveduto a fare TeleTu Spa, per mero titolo conciliativo, mediante storno delle fatture emesse e non saldate. Sosteneva, inoltre, che nessun reclamo scritto – ovvero avente i requisiti di cui alle condizioni generali di contratto – risultava essere mai pervenuto in relazione a detta problematica all'operatore, specificando che le fatture potevano essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e che, di conseguenza, in assenza di contestazioni, quindi, le fatture si intendevano accettate da parte dell'utente, come confermato dalle condizioni generali di contratto. Ancora, evidenziava l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, sul presupposto che non fosse possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati, giustificativi della legittimità degli addebiti in fattura e dimostrativi dell'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, i tabulati possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Inoltre, la difesa dell'operatore rilevava l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avversarie per i motivi esposti nel proprio atto difensivo, a sostegno dei quali richiamava dei precedenti giurisprudenziali. Rappresentava, inoltre, che nulla di quanto dichiarato dall'istante era supportato da elementi probatori, atti a determinare una qualsivoglia responsabilità del gestore in relazione alle contestazioni mosse. Precisava, infine, che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente fosse attualmente attivo con Vodafone e non risultava essere tuttora presente alcun insoluto; mentre il gestore TeleTu confermava di aver provveduto, per mero titolo conciliativo, a stornare le fatture non saldate dall'utente, ad oggi disattivo sui sistemi. Chiedeva il rigetto dell'avversa istanza, perché infondata in fatto e in diritto.

Nel merito, considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito illustrate. Andando per ordine. Quanto alla richiesta di storno totale di qualunque cifra vantata da Vodafone in danno all'istante, si evidenzia che l'operatore nelle

proprie controdeduzioni ha espressamente chiarito che “sotto il profilo amministrativo e contabile...l’utente è attualmente attivo con Vodafone e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”, per cui detta domanda è da rigettare, ancorché l’istante non abbia provveduto ad allegare né in sede di conciliazione, né in sede di definizione le fatture e le ricevute di pagamento di somme asseritamente non dovute, che consentano a questo CORECOM di riconoscere il diritto allo storno (fatta eccezione per la fattura n. 23750660221 del 23.07.2018 e per la richiesta di pagamento dell’8.9.2017, le quali evidentemente sono state annullate dall’operatore). In relazione alla richiesta di rimborso di quanto pagato e non dovuto, sia per l’attivazione della nuova utenza sia per le fatture addebitate, tale domanda, come per la motivazione di cui alla richiesta di storno, va rigettata in considerazione della medesima dichiarazione rilasciata dall’operatore nel proprio scritto difensivo, secondo cui “sotto il profilo amministrativo e contabile...l’utente è attualmente attivo con Vodafone e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”, così come anche “il gestore TeleTu conferma di aver provveduto, per mero titolo conciliativo, a stornare le fatture non saldate dall’utente, ad oggi disattivo sui sistemi”; ciò, ancorché l’istante non abbia provveduto ad allegare né in sede di conciliazione, né in sede di definizione, le fatture e le ricevute di pagamento di somme asseritamente non dovute, che consentano a questo CORECOM di riconoscere il diritto al rimborso delle somme addebitate (fatta eccezione per la fattura n. 23750660221 del 23.07.2018 e per la richiesta di pagamento dell’8.9.2017, le quali evidentemente sono state annullate dall’operatore). Non possono trovare accoglimento tutte le altre domande di indennizzo in quanto nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell’onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all’art. 1218 cod. civ.. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. L’assenza di documentazione non consentirebbe, pertanto, di conferire certezza all’inadempimento del gestore che l’utente invoca e per il quale richiede l’indennizzo. E, in particolare, per la domanda di indennizzo: -per ritardata attivazione del servizio: l’utente non ha dato prova della data di effettiva attivazione della linea da parte di Vodafone e non ha allegato reclami dai quali si possa dedurre l’asserito ritardo. - per omessa portabilità del numero: nel caso di specie, l’istante non ha dato prova di aver richiesto la portabilità verso Vodafone, bensì ha allegato una richiesta di recesso dall’utenza con TeleTu Spa, datata 21.04.2017, e l’operatore ha allegato la proposta contrattuale sottoscritta in cui veniva disciplinata l’attivazione di una nuova utenza telefonica del 20.04.2017; - per perdita della numerazione e per errata indicazione negli elenchi telefonici: vale quanto detto per il punto precedente; - per mancata risposta ai reclami: l’istante non ha dato prova di aver inoltrato, né assume tale valore la missiva, via fax, del 23.05.2017, con la quale l’istante si limitava ad allegare la documentazione integrativa richiesta telefonicamente dal servizio clienti di TeleTu Spa, il giorno precedente (22.05.2017), precisava la chiusura contrattuale come da recesso del 21.04.2017 e diffidava l’operatore da qualsiasi addebito a far data da allora. Alcun reclamo, dunque, veniva sporto nei confronti di TeleTu Spa o di Vodafone. -per attivazione di servizi non richiesti: l’ipotesi non è configurabile poiché l’attivazione dei servizi voce e adsl era stata richiesta dall’istante. -per mancato rispetto degli oneri informativi: anche tale richiesta non è supportata da documentazione probatoria.

DETERMINA

CORECOM Lazio, rigetta l’istanza dell’utente Bxxx P., del 04/12/2019, per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell’Autorità, ai sensi e per gli effetti dell’articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall’articolo 20, comma 3, 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.

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
Roberto Rizzi

f.to