

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 107/2013

seduta del 12 dicembre 2013

Oggetto: Definizione della controversia

.../Vodafone Omnitel N.V.

1. Giovanni Marzini – Presidente
2. Alessandro Tesini
3. Paolo Santin

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	

Gabriella Di Blas - segretario verbalizzante:

In riferimento all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

- a seguito della sottoscrizione, tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011, di un contratto con il predetto operatore per l'attivazione del servizio di "Rete unica", la ricorrente riscontrava sin da subito problemi di regolare erogazione del servizio e di fatturazione di importi asseritamente difformi da quelli concordati sin dalla fattura AB04227269 di data 6 aprile 2011 comunicando detti disservizi - a quanto consta - all'agente commerciale di Vodafone con fax di data 23 maggio 2011 (fax privo di un destinatario).

- stante, però, il perdurare dei predetti disservizi, l'istante ometteva il successivo pagamento degli importi fatturati a partire dal conto n. AB06900273 emesso in data 8 giugno 2011 di € 2.179,08 (periodo di fatturazione 03.04.2011/02.06.2011);

- seguivano ulteriori comunicazioni nei confronti del gestore con tre note del 4 luglio 2011 di "richiesta di disattivazioni interni mobili", di "richiesta applicazione sconto garantito" e di "richiesta trasferimento linea Dati e Voce" nonché, con lettera del 29 agosto 2011, di "richiesta di rescissione del contratto".

Nonostante le iniziative attivate dalla parte istante, la società Vodafone non provvedeva, però, alla risoluzione dei disservizi lamentati che si traducevano in notevoli disagi e pregiudizi all'attività imprenditoriale della ricorrente.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto lo storno totale delle fatture ricevute, il rimborso dei danni e la chiusura del contratto.

Da par suo, con memoria difensiva ritualmente prodotta, la società Vodafone si opponeva alle anzidette richieste precisando di vantare un credito di oltre 7.000,00 recato dalla totale iniezione di un novero di fatture con elevato traffico sostenuto.

Insisteva, quindi, per il rigetto dell'istanza atteso che *"le circostanze rappresentate paiono, infatti, tutte non veritiere ed, il tentativo, quale estrema ratio, di sottrarsi alle maglie del consistente insoluto accumulatosi sin ora. Si richiede dunque il pagamento integrale di ogni fattura"*, di cui produceva copia, eccetto quella relativa al periodo di fatturazione 03/08/2011-02/10/2011, assieme ai documenti "PDA" e "PDA originale".

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'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"*.

Pertanto, nel presente procedimento non trova accoglimento la relativa domanda avanzata dalla ricorrente.

Tanto premesso, giova riportare preliminarmente gli elementi di fatto pacifici o documentati e, nel contempo, delineare la materia del contendere. E' comprovata la sottoscrizione, a febbraio 2011, di un contratto con Vodafone per l'utilizzo dei servizi voce e internet di "Rete Unica". E' comprovato l'inoltro da parte istante di diverse doglianze variamente indirizzate, così come comprovata è l'assenza di qualsivoglia riscontro da parte del gestore convenuto quantomeno ai reclami della cui regolare ricezione si ha evidenza. E' pacifica l'emissione di fatture da parte del gestore, regolarmente saldate fino a quella con nr. AB04227269 emessa in data 6 aprile 2011 (insolute quelle successive a far data da quella emessa l'8 giugno 2011).

Dalla disamina del contenuto delle doglianze, si deve evidenziare che le stesse appaiono formulate quantomeno in termini generici e talvolta oscure (se si escludono quelle relative alla "rescissione del contratto", *rectius*, risoluzione del contratto).

In concreto, il ricorrente ha lamentato *"diverse incongruenze con gli accordi presi al momento della stipula"*

del contratto stesso" (nota del 23 maggio 2011); ha chiesto "disattivazioni interni mobili", di "applicazione sconto garantito" e di "trasferimento linea Dati e Voce" (con tre distinte note datate 4 luglio 2011).

Avrebbe chiesto variazioni contrattuali, ma il documento è privo degli elementi essenziali della data, della firma e del destinatario (si suppone, pertanto, che si tratti di una bozza); ha rinnovato la richiesta di "rescissione del contratto" (*rectius*, risoluzione del contratto) con nota del 29 agosto 2011 lamentando "continui problemi ed errori dei vostri tecnici, ..fatture completamente sbagliate: linee che non sono state mai utilizzate ne richieste, problemi con la linea fissa ...," e, con l'ultima in ordine di tempo, datata 13 settembre 2011, ha chiesto - ma non è chiaro a chi - "l'attivazione del traffico in ingresso per le sim attualmente intestate al nostro contratto aziendale" e un "contatto urgente da parte del vs. reparto amministrativo, al fine di procedere a un pagamento parziale dei conti risultanti aperti nei vs. confronti". Senza contare, infine, che la pretesa applicazione da parte di [redacted] di condizioni economiche proposte in sede di stipula contrattuale fa leva su documenti di incerta provenienza.

Ora, si può ragionevolmente supporre che la sommaria rappresentazione dei fatti da parte del ricorrente possa aver ostacolato il gestore nella corretta e regolare gestione dello stesso quantomeno sul piano dell'interpretazione delle concrete richieste e intenzioni come manifestate dal ricorrente stesso.

Tale presunzione non vale, però, ad escludere, almeno parzialmente, la responsabilità di Vodafone che nel corso del presente procedimento si è limitata a rappresentare la sussistenza di una consistente morosità a carico di [redacted], in parte relativa anche a traffico generato ma sottraendosi, di fatto, all'assolvimento dell'onere probatorio imposto secondo le ordinarie regole dell'art. 1218 del codice civile.

Come risulta dalla documentazione prodotta in atti da Vodafone, non è chiaro, innanzitutto, quale sia la fonte del rapporto negoziale, ovvero se la PDA firmata da [redacted] 29.11.2010 (di cui, però, è stata prodotta una sola pagina) o la "PDA originale" (documento composto da cinque pagine, compilato digitalmente, non firmato e recante la data del 10.01.2011). Volendo, in ogni caso, confrontare il documento firmato dalla [redacted] con la pagina corrispondente del documento "PDA originale" (pagina 4), si riscontrano alcune difformità (sia di versione del documento sia di condizioni applicate).

Inoltre, esaminando il "verbale conclusione lavori" in atti, consta, in effetti, che almeno fino al 12 aprile 2011 i collegamenti del servizio di Rete Unica risultavano erroneamente configurati. E, sulla base della disamina di quanto in atti, si riscontra che la ricorrente ha lamentato, ancorché con i limiti anzidetti, l'irregolare erogazione del servizio anche dopo l'intervento tecnico del 12 aprile.

In conclusione, nel corso della procedura la società Vodafone non ha provato, mediante il deposito di idonea documentazione, la regolare e corretta gestione del cliente. Pertanto, in forza dell'ordinario criterio di ripartizione dell'onere della prova – in ragione del quale al creditore atto è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo della altrui pretesa, costituita dall'avvenuto esatto adempimento, ovvero dall'imputabilità dell'inadempimento a fatto altrui o a caso fortuito (Cass. Civ. sent. 796/2006), appare legittimo, per ragioni di equità e proporzionalità, disporre la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile in favore della [redacted] nei termini esposti:

- mediante l'annullamento totale delle fatture insolute che non recano addebiti per "traffico";
- mediante l'annullamento parziale delle fatture relative al periodo di fatturazione 03.04.2011/02.06.2011, 03.06.2011/02.08.2011, 03.08.2011/02.10.2011 per gli addebiti diversi da quelli relativi alla voce "traffico", con la precisazione che gli importi dovuti per "traffico" restano, invece, a carico della ricorrente;
- mediante l'annullamento, in esenzione spese, della posizione contabile amministrativa eventualmente ancora aperta a carico della ricorrente e il blocco e il ritiro delle eventuali azioni monitorie in essere; Vodafone è tenuta, altresì, a manlevare la ricorrente da eventuali richieste dell'Agenzia delle Entrate relative alle Tasse di

concessione governativa delle fatture oggetto di storno;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 200,00 (duecento/00), da detrarsi in via di compensazione dalle somme dovute a titolo di traffico;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/7007/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento parziale dell'istanza formulata dalla ricorrente, è tenuta, in favore della stessa, disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa nel modo di seguito esposto:

- mediante l'annullamento totale delle fatture insolute che non recano addebiti per "traffico";
- mediante l'annullamento parziale delle fatture relative al periodo di fatturazione 03.04.2011/02.06.2011, 03.06.2011/02.08.2011, 03.08.2011/02.10.2011 per gli addebiti diversi da quelli relativi alla voce "traffico", con la precisazione che gli importi dovuti per "traffico" restano, invece, a carico della ricorrente;
- mediante l'annullamento, in esenzione spese, della posizione contabile amministrativa eventualmente ancora aperta a carico della ricorrente e il blocco e il ritiro delle eventuali azioni monitorie in essere; Vodafone è tenuta, altresì, a manlevare la ricorrente da eventuali richieste dell'Agenzia delle Entrate relative alle Tasse di concessione governativa delle fatture oggetto di storno;

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 200,00 (duecento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, da liquidarsi in via di compensazione dalle somme di dovute a titolo dalla ricorrente a titolo di addebito per traffico.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

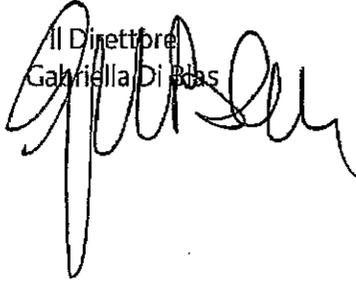
6. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale

Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
Gabriella Di Biasi



Il Presidente
Giovanni Marzini

