

DELIBERA N. 311/2022/CRL/UD del 08/09/2022
S. Zxxx / TELECOM ITALIA S.p.a. (ora TIM S.p.a.) / VODAFONE ITALIA S.p.a.
(ISTANZA LAZIO/D/488/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza del Sig. S. Zxxx di cui al prot. D2192 del 19/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'istante

L'istante lamenta la pretesa mancata migrazione, da TeleTu S.p.a., ora Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone) verso Telecom Italia S.p.a., ora TIM S.p.a. (e, nel prosieguo, TIM), della linea n. 06.9xxxxxxx, a sé intestata, richiesta per effetto di innumerevoli disservizi asseritamente patiti. Deduce che, stante l'impossibilità di espletare la procedura richiesta, accettava l'attivazione di una nuova numerazione, contrassegnata dal n. 06.9xxxxxxx, con conseguente perdita della precedente.

Lamenta inoltre l'illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione da parte di Vodafone, nonostante l'invio reiterato della raccomandata A/R di recesso, in data 3/04/2017 e 13/07/2017, oltre alla mancata risposta ai reclami.

Formula quindi istanza di definizione nei confronti dei due operatori, al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "storno totale dell'insoluto, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per malfunzionamento del servizio come da All. A delibera 73/11/CONS, indennizzo per perdita vecchio numero come da All. A delibera 73/11/CONS, indennizzo per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 73/11/CONS, cessazione immediata del contratto con Vodafone, indennizzi vari, costi vari, spese di procedura", depositando, a supporto delle proprie argomentazioni, i prescritti documenti obbligatori.

Successivamente, con memoria difensiva trasmessa via PEC in data 20/06/2017, allegava la richiesta di migrazione del 7/07/2017, la fattura emessa da TeleTu per la linea n. 06.9xxxxxxx, le fatture emesse da Telecom per la linea n. 06.9xxxxxxx, il fax del 26/04/2017 ed il fax del 21/09/2017.

2. Posizione dell'operatore TIM

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, attesa la corretta e puntuale esecuzione degli impegni assunti verso l'utente finale, e ha chiesto, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, precisa che in data 10/02/2017 riceveva la richiesta di rientro per la linea n. 06.9xxxxxxx ed il successivo 22/02/2017 emetteva l'ordinativo di attivazione ai fini dell'espletamento della migrazione, che subiva annullamento per ONU saturo. Successivamente, in data 18/08/2017, è stata effettuata la cessazione di ULL + NP con TeleTu.

L'attivazione della linea n. 06.9xxxxxxx, su richiesta dell'istante, è avvenuta in data 31/03/2017 e tale numerazione è successivamente migrata verso altro gestore in data 22/02/2018. Ribadisce che, rispetto ad essa, non si riscontra nessuna difformità di fatturazione, come già evidenziato al Sig. Zito con lettere di risposta ai reclami del 4/05/2017 e 26/09/2017.

A supporto delle proprie argomentazioni, deposita modulo di richiesta di rientro in TIM della linea n. 06.9xxxxxxx, datato 10/02/2017, Welcome Letter del 27/03/2017, lettera di risposta di TIM del 4/05/2017 e lettera di risposta di TIM del 26/9/2017.

3. Posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, ribadendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, sostiene che nessun inesatto adempimento possa esserle ascritto circa la pretesa mancata migrazione della linea n. 06.9xxxxxxx, precisando come la relativa procedura fosse stata correttamente presidiata, mentre l'OLO *recipient* "lasciava scadere la DAC, così implicando il mancato espletamento della linea".

Infine, al ricevimento della richiesta di disattivazione, datata 18/07/2017, ha provveduto all'opportuna lavorazione, con cessazione dell'utenza in data 18/08/2017.

L'ultima fattura emessa è, quindi, da ritenersi integralmente dovuta, perché recante addebiti contrattualmente previsti, quali il costo di disattivazione linea, con conseguente infondatezza sia della contestazione sollevata in merito che della richiesta di rimborso.

Infine, nessun reclamo circa la non debenza degli importi richiesti in pagamento riferiva essere mai pervenuto alla propria attenzione.

A supporto delle proprie argomentazioni, deposita le schermate della linea n. 06.9xxxxxxx, copia fattura n. 23748055555 e le condizioni generali di contratto.

4. Replica dell'istante

Con replica del 28/06/2017, trasmessa via PEC in pari data, l'istante ha controdedotto alle memorie degli operatori fino a modificare *causa petendi* e *petitum* della presente controversia, richiedendo anche gli indennizzi per: sospensione dei servizi sulla linea n. 06.9xxxxxxx a partire dal 16/02/2017, attivazione di servizi non richiesti, derivante dall'attivazione della nuova linea n. 06.9xxxxxxx, e attivazione di servizi non richiesti, per effetto della mancata lavorazione della disdetta riferita alla linea n. 06.9xxxxxxx.

Ha rilevato l'assenza di contestazione, da parte di Vodafone, circa i malfunzionamenti asseritamente riscontrati sulla linea n. 06.9xxxxxxx e posti alla base della decisione di migrare verso altro operatore.

Ha inoltre formulato domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami anche nei confronti di TIM, nonostante quanto lamentato nell'istanza di definizione, in cui si legge che "Vodafone ha continuato a fatturare e non risponde ai reclami...".

Ha dunque insistito per il rigetto delle avverse domande, perché infondate in fatto e in diritto.

5. Motivazione della decisione

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

In primo luogo, si eccepisce l'inammissibilità di alcune domande di indennizzo formulate da parte istante solo successivamente al deposito dell'istanza di definizione e, cioè, tramite memoria difensiva del 20/06/2017, in violazione del combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3, delibera 173/07/CONS, perché non sottoposte al previo tentativo di conciliazione.

Quindi, nella fattispecie, le richieste di indennizzo per (i) la sospensione dei servizi asseritamente riscontrata sulla linea n. 06.9xxxxxxx a partire dal 16/02/2017, (ii) l'attivazione di servizi non richiesti, derivante dall'attivazione della nuova linea n. 06.9xxxxxx, e (iii) l'attivazione di servizi non richiesti per effetto della mancata lavorazione della disdetta riferita alla linea n. 06.9xxxxxxx, devono dichiararsi inammissibili.

Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(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)* l'oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere al gestore*.

Ferme restando le eccezioni preliminari sopra svolte, le richieste del Sig. Zxxx devono essere parzialmente accolte nel merito per i motivi esposti di seguito.

Riguardo alla domanda concernente lo storno totale dell'insoluto, genericamente formulata, si rappresenta che, pur impregiudicata l'eccezione sopra svolta sull'inammissibilità della domanda di indennizzo per mancata lavorazione della disdetta, secondo giurisprudenza costante dell'Autorità, tale inadempimento dà

comunque luogo al diritto, da parte dell'istante, allo storno degli importi addebitati dall'operatore a partire dal trentesimo giorno successivo al ricevimento della richiesta stessa, trattandosi di corrispettivi per servizi di cui l'utente non vuole più inequivocabilmente fruire (*"...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità"*, cfr. delibere AGCOM nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR).

Parte istante afferma di aver inviato per la prima volta la richiesta di cessazione della linea in data 3/04/2017, ma di ciò non vi è prova documentale. Per converso, Vodafone dichiara in memoria di aver ricevuto comunicazione in proposito in data 18/07/2017, senza essere smentita in replica.

Ritenuto per pacifico tale dato, dall'analisi della documentazione prodotta da Vodafone risulta che (i) la cessazione della linea n. 06.9xxxxxxx è avvenuta nel pieno rispetto delle tempistiche previste, vale a dire in data 18/08/2017 (cfr. All. 3 alla propria memoria difensiva), entro il trentesimo giorno dal ricevimento della disdetta, datata 18/07/2017, secondo quanto dedotto dall'operatore e non contestato in replica, e (ii) l'ultima fattura emessa dall'operatore non reca alcun addebito successivo a tale data. Per tale ragione, non è possibile disporre alcuno storno degli importi riferiti alla linea *de qua*, stante l'obbligo del saldo dell'insoluto da parte dell'istante, che l'operatore riferisce essere pari ad € 97,78.

Con riferimento alla linea n. 06.9xxxxxxx, attivata da TIM in data 31/03/2017 e successivamente migrata verso OLO, non si individuano contestazioni, né generiche né circostanziate, fondanti la richiesta di storno, dovendosi considerare tutti gli addebiti in fattura dovuti perché conformi a quanto contrattualmente pattuito.

In virtù di quanto precisato, non si ritiene accoglibile, perché generica ed indeterminata, neppure la richiesta di rimborso – verosimilmente indirizzata ad entrambi gli operatori convenuti – di quanto corrisposto ed asseritamente non dovuto. In particolare, per quel che riguarda Vodafone, le cui fatture sarebbero state emesse anche successivamente all'attivazione del nuovo numero da parte di TIM, si rileva che, in assenza di una comunicazione inequivoca da parte dell'istante circa la volontà di interrompere il rapporto contrattuale con Vodafone, e/o l'avvenuta segnalazione di

malfunzionamenti/disservizi sulla linea, di cui non vi è prova alcuna in atti, le fatture sono state regolarmente emesse e risultano dovute, *a fortiori* perchè recano addebiti per chiamate effettuate verso numerazioni mobili e fisse nazionali, come si evince dalla consultazione della fattura n. 23748055555 (cfr. All. 3 alla memoria difensiva di Vodafone).

A nulla rileva la contestazione sollevata dal Sig. Zxxx, secondo cui sarebbe stata impossibile la contemporanea attivazione di due utenze presso la propria abitazione, con conseguente non debenza degli importi richiesti da Vodafone in pagamento successivamente all'attivazione della linea n. 06.9xxxxxx da parte di TIM.

In realtà ciò è ben possibile in quanto la linea n. 06.9xxxxxx era di vecchia tecnologia, stante l'attivazione del servizio ADSL su RTG, come precisato incidentalmente dall'istante in replica (“i malfunzionamenti... hanno riguardato sia il servizio voce sia il servizio ADSL”) e provato documentalmente da Vodafone sub All. 2 alla propria memoria difensiva, mentre l'attivazione della linea n. 06.9xxxxxx è stata eseguita su *cabinet* fibra, come si evince dal contenuto della Welcome Letter datata 27/03/2017 e dalla lettera di risposta 26/09/2017, in cui si comunica all'istante che il *pricing* applicato è “TIM SMART FIBRA EDITION” (cfr. All. 2 e 4 alla memoria difensiva di TIM).

Per il preteso malfunzionamento del servizio relativo alla linea n. 06.9xxxxxx vale quanto segue.

Parte istante riferisce, nella propria memoria difensiva, di aver subito “malfunzionamenti parziali dei servizi...dal 7/12/2016 al 15/02/2017” e che essi “hanno riguardato sia il servizio voce sia il servizio ADSL”.

Sul punto, Vodafone si è limitata a rilevare che “la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume...un peso dirimente ai fini dell'accoglimento dell'istanza”, deducendo indirettamente la genericità e la carenza documentale dell'istanza del Sig. Zito.

Secondo le Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova).

Nel caso di specie, quindi, l'onere della prova sembrerebbe non essere stato assolto da parte dell'operatore. Tuttavia, in considerazione del fatto che i disservizi sono definiti parziali e che non sono stati oggetto di segnalazione da parte del Sig. Zito, che non prova alcunchè né è in grado di circoscrivere in termini di luogo o di tempo eventuali

richieste telefoniche di intervento indirizzate a Vodafone, è possibile dedurre che il servizio, seppur “perturbato” di tanto in tanto, sia stato comunque suscettibile di fruizione (cfr. Delibera Corecom Umbria n. 22/11 e Delibera Corecom Toscana n. 85/19, “*il fatto che l'utente nei vari anni in cui si è protratto il malfunzionamento abbia accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice che trattasi di vizio che ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo*”), senza rendere necessario alcun sollecito per il ripristino della funzionalità, con conseguente integrale rigetto di ogni richiesta di indennizzo, perchè infondata in fatto e in diritto (cfr. Agcom Delibera n. 3/11/CIR: “*Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo*”). Peraltro, secondo indirizzo di questo Corecom, sarebbe comunque necessario, ai fini del riconoscimento degli importi previsti dall'All. A, delibera 73/11/CONS, indicare, fra le altre cose, le date di invio dei reclami all'operatore, dettagli totalmente assenti nella ricostruzione dell'istante (“*Tuttavia, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea, la sospensione della stessa e la mancata risposta ai reclami) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare: il periodo di malfunzionamento dell'utenza, il periodo di sospensione e la data di invio dei reclami all'operatore. In mancanza di tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte*”) (Delibera Corecom Lazio n. 33/10).

Alla stessa maniera, si respinge la domanda dell'istante concernente l'indennizzo per la perdita della numerazione *de qua*, stante la decisione, riconducibile all'utente stesso – e da quest'ultimo ammesso - di attivare una nuova linea su proposta dell'operatore.

Tale comportamento rivela che il cambio di numerazione e la cessazione concordata del precedente numero venivano accettati dal Sig. Zito e ritenuti non pregiudizievoli, pertanto non si comprende il motivo per cui richiede, in questa sede, l'indennizzo di cui all'art. 9, All. A, delibera 73/11/CONS, dovuto solo nel caso di perdita colpevole da parte dell'operatore (“*L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00*”).

Da ultimo, con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, nulla è dovuto all'istante laddove non ne prova l'esistenza né circostanza, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi

della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta").

Nel caso di specie, pur ribadendo quanto sopra già eccepito in proposito circa il fatto che l'addebito formulato nell'istanza di definizione sembri riguardare solo Vodafone, ai fini del riconoscimento del diritto all'indennizzo, deve essere adeguatamente valutata anche la documentazione contenuta nel fascicolo istruttorio.

Non risulta *per tabulas* nessun reclamo indirizzato a Vodafone, mentre risulta una sola comunicazione datata 21/09/2017, quasi del tutto illeggibile, corredata di una ricevuta via fax al numero 800000187. Secondo quanto asserito da TIM nella propria memoria difensiva, i reclami sono stati puntualmente riscontrati, rispettivamente in data 4/05/2017 e 26/09/2017, ma parte istante eccepisce, in replica, che "la risposta (n.d.a. del 26/09/2017) non è mai stata ricevuta dall'istante, né viene fornita prova del contrario."

Proprio in ragione di ciò, si ritiene opportuno, riconoscere, in favore dell'istante, la somma di € 300,00, a carico di TIM, ai sensi dell'art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS.

Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, vale a dire quella avente ad oggetto "*indennizzi vari, costi vari*" (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

Considerata la proposta formulata in sede di udienza di definizione, avente ad oggetto, da parte di Vodafone, la proposta di storno dell'insoluto e della corresponsione della somma *omnia* di € 200,00 e, da parte di TIM, la proposta di corresponsione della somma di € 150,00, ingiustificatamente rifiutata dalla parte istante, non si reputa possibile riconoscere la liquidazione di alcuna somma a titolo di rimborso spese, considerato il contegno serbato dalle parti e lo scarso spirito conciliativo dimostrato dal Sig. Zito, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida sopra citate (v. III.5.4.: "*Il comportamento tenuto dalle parti può inoltre influenzare la liquidazione: si pensi all'operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, in pratica dunque riconoscendo di aver costretto l'utente ad affrontare le spese di definizione; di contro potrebbe presentarsi il caso di un istante che rifiuta una congrua proposta conciliativa al fine di guadagnare le spese di procedure liquidate in fase di definizione*").

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta integralmente le domande formulate dal Sig. Zxxx S. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a.
2. Accoglie parzialmente le domande formulate dal Sig. Zxxx S. nei confronti della società Telecom Italia S.p.a., ora TIM S.p.a.
3. TIM S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

TIM S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

