

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 8/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX DI LORETO/FASTWEB SPA E VODAFONE ITALIA SPA
(RIF. PROC. GU14 N° 218/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
Nella riunione del 13 febbraio 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 4 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dalla Sig.ra XXX Di Loreto in data 25 luglio 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 20038;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXX Di Loreto lamenta, nei confronti di Vodafone e Fastweb, di aver subito numerosi disservizi sulle linee telefoniche 0863/186XXX e 345/542XXX, nonché la mancata migrazione delle stesse verso l'operatore Fastweb.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a) In data 26/01/2009 sottoscrive un contratto con Vodafone per l'attivazione della linea fissa ad uso domestico 0863/186XXX, servizi voce e ADSL e l'attivazione della linea mobile 345/542XXX, offerta "Vodafone casa";
- b) Da gennaio 2010 riscontra periodici malfunzionamenti che comportano il totale isolamento dei servizi voce e ADSL;
- c) Tali disservizi perdurano per gli anni 2013, 2014 e 2016, nonostante estenuanti reclami e richieste di intervento tecnico al servizio clienti Vodafone;
- d) Tale situazione lo costringe ad effettuare richiesta di migrazione delle proprie utenze a Fastweb che tuttavia non si perfeziona, pertanto ad agosto 2016 invia a Vodafone formale disdetta per linee comunque non funzionanti;
- e) Nonostante i disservizi patiti e mai risolti, Vodafone emette fattura con addebito dei costi per dismissione servizio nonché per i costi di recesso;
- f) Con reclamo scritto trasmesso in data 4/10/2016 l'istante ribadisce a Vodafone che la chiusura del contratto è stata obbligata da tutti i disservizi patiti e che per anni ha indebitamente fatturato importi non dovuti per servizi non funzionanti;
- g) Nonostante ulteriori reclami effettuati fino a febbraio-marzo 2017, per perdita delle numerazioni e fatturazione non dovuta per isolamento continuato delle linee, Vodafone rimane comunque inerte;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- 1. Indennizzo per malfunzionamento linea fissa per i servizi voce e ADSL e linea mobile per l'importo pari ad euro 3.000,00 per gli anni 2014, 2015 e 2016;
- 2. Indennizzo per omessa portabilità delle numerazioni verso Fastweb per l'importo di euro 150,00, di cui euro 100,00 per la linea fissa ed euro 50,00 per la linea mobile;
- 3. Indennizzo per perdita delle numerazioni per l'importo pari ad euro 900,00;
- 4. Rimborso delle somme pagate e non dovute pari ad euro 600,00;
- 5. Indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00;
- 6. Rimborso delle spese di procedura pari ad euro 250,00

Allega: Fatture Vodafone e saldi bancari 2010/2016, Intimazione di pagamento della società di recupero crediti, reclami lettere Racc. A/R luglio 2016 e febbraio 2017, reclami trasmessi via e-mail ottobre 2016, contratto Fastweb luglio 2016.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Nel merito precisa che dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi nessun reclamo scritto o comunque avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto risulta essere pervenuto durante la vigenza del rapporto contrattuale: ciò che risulta è che l'istante a luglio 2016

ha trasmesso una raccomandata richiedendo il recesso del contratto in essere e solo a febbraio 2017 ha inviato un reclamo scritto, come si evince dalla documentazione che si allega. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le fatture emesse possono essere contestate entro 45 gg. dalla loro emissione; pertanto in assenza di contestazioni la fattura si intende accettata da parte dell'utente, cosa effettivamente avvenuta nel caso di specie.

È inoltre opportuno richiamare quanto stabilito da Agcom con la determinazione 49/15/DIT, nella quale è stato sottolineato che *“in caso di contestazione le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono solo quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”*.

Contesta in toto le asserzioni di parte istante, confermando di aver compiuto quanto di propria spettanza in relazione alla erogazione dei servizi, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano conseguentemente comportare una dichiarazione di responsabilità in relazione agli asseriti disservizi. Relativamente alla mancata migrazione dell'utenza 0863/186XXX verso Fastweb, dichiara che di non aver ricevuto nessuna richiesta in tal senso da quest'ultimo operatore e che pertanto nessun processo di migrazione è stato possibile attuare.

Precisa altresì che ad oggi l'istante risulta debitore nei confronti di Vodafone per la somma di euro 50,50.

Allega: Condizioni generali di contratto, Determina Agcom 49/15/DIT, richiesta di recesso e reclamo.

3. La posizione dell'operatore Fastweb

Precisa di essere coinvolto in tale procedimento solo parzialmente ed in particolare per l'asserita mancata migrazione delle utenze, in qualità di operatore recipient.

Nel merito fa presente che non risulta nessun contratto in essere con la Sig.ra Di Loreto, né tantomeno l'istante si è premurata di allegare la Proposta di abbonamento sottoscritta che avrebbe documentato quanto asserito, pertanto solleva eccezione di inammissibilità dell'istanza per carenza di documentazione e ne chiede il rigetto.

4. Motivazione della decisione

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

Relativamente all'asserito malfunzionamento dei servizi, l'istante asserisce di aver subito il completo isolamento della linea fissa e mobile negli anni 2014, 2015 e 2016 e che nonostante estenuanti reclami e per l'inerzia del gestore Vodafone è stato costretto ad effettuare richiesta di disdetta del contratto.

Si richiama la disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art. 2697 c.c.: *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”*.

Dalla disamina della documentazione in atti non si ha nessuna evidenza né risulta dimostrato che l'istante si è prontamente attivato per segnalare gli asseriti disservizi a partire dal 2014. Le uniche segnalazioni riportate negli scritti difensivi prodotti recano date successive al 2014 e comunque successive alla richiesta di recesso effettuata in data 25/07/2016.

Non vi è, infatti, prova che l'operatore fosse stato tempestivamente informato in ordine alla sussistenza della problematica di cui l'utente si duole; pertanto, se non era a conoscenza del problema, è ovvio che non fosse nelle condizioni di risolverlo.

In proposito, si richiamano le precedenti pronunce dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato dal cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla Società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi.

Ne discende l'impossibilità di accogliere le richieste dell'istante di cui ai punti 1) e 4) relative al riconoscimento dell'indennizzo per il lamentato malfunzionamento della linea mobile e fissa dal 2014 al 2016 ed al rimborso delle somma pagate indebitamente durante il medesimo periodo.

Anche la richiesta di cui al punto 3), relativa al riconoscimento dell'indennizzo per la perdita delle numerazioni fissa e mobile non può trovare in alcun modo accoglimento, atteso che, come è emerso dalla documentazione in atti, risulta che l'istante in data 25/07/2016 ha chiesto a Vodafone il recesso del contratto che ha comportato conseguentemente la perdita della titolarità delle numerazioni in capo allo stesso per sua stessa volontà e non per responsabilità ascrivibile all'operatore.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto 5), deve rilevarsi che ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto. Il mancato riscontro al reclamo, per tali ragioni, giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della richiamata delibera 179/03/CSP.

Nel caso di specie Vodafone ammette di aver ricevuto un reclamo scritto che tra l'altro produce negli scritti difensivi, tuttavia non ha dato prova di fornito all'istante il relativo riscontro.

Pertanto, in assenza di prova contraria fornita dall'operatore Vodafone, la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere accolta come di seguito. Va quindi riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'art. 11 della delibera 73/11/CONS nella misura massima di euro 300,00.

In relazione alla mancata migrazione delle utenze fissa e mobile verso l'operatore Fastweb, l'istante asserisce che da maggio e fino a luglio 2016 gli operatori convenuti non hanno posto in essere un comportamento corretto impedendo il perfezionamento della migrazione richiesta. Dalla disamina della documentazione in atti, l'unico contratto che risulta essere stato sottoscritto tra l'istante e l'operatore Fastweb per la migrazione delle numerazioni suddette è quello datato 24/07/2016, non risulta, infatti, provato in nessun modo dall'istante la sottoscrizione di precedenti accordi contrattuali in tal senso. Atteso che, come già evidenziato, risulta che l'istante in data 25/07/2016 faceva richiesta a Vodafone di recesso del contratto, la richiesta di migrazione delle utenze verso il gestore Fastweb non avrebbe potuto in alcun modo perfezionarsi e ciò non per responsabilità degli operatori convenuti ma piuttosto per volontà contraria espressa dallo stesso istante. Ne consegue, per le suddette ragioni, l'impossibilità di accogliere la richiesta dell'istante volta al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata migrazione delle utenze da Vodafone a Fastweb.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, che dovrà essere corrisposto dall'operatore Vodafone.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Di Loreto, nei confronti dell'operatore Fastweb e accoglie parzialmente quella nei confronti dell'operatore Vodafone nei termini sopra evidenziati;
2. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro **100,00 (cento/00)** a titolo di rimborso per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 300,00 (trecento/00) per la mancata risposta al reclamo, per le ragioni sopra evidenziate;
1. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 13 febbraio 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.