

DELIBERA 335/2023/CRL/UD del 16/6/2023
M. P. Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/450912/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di M. P. Txxx del 24/08/2021 acquisita con protocollo n. 0342529 del 24/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante sig.ra M. P. Txxx, c.f.: TRMMRP57LXXXXXXXX, cliente Vodafone Italia spa (Cod. Cliente: 1.3852XXXX) nel corso della procedura rappresentava: a. di essere cliente TIM col numero fisso 0776.86XXXX e di aver sottoscritto, in data 17.6.2020, un contratto con Vodafone Italia spa che prevedeva l'offerta "Internet unlimited digital edition"; b. che in data 30.6.2020 avveniva la migrazione in Vodafone Italia Spa ma che quest'ultima non ha mai attivato la linea telefonica e internet; c. di aver sottoscritto, in data 27.07.2021, unitamente alla società Vodafone Italia spa, il verbale di mancato accordo (UG/408381/2021); d. di aver avanzato, il successivo 24.08.2021 istanza di definizione della controversia, ai sensi degli art. 14 e ss. delibera n. 203/18/CONS, con comunicazione di avvio del procedimento datato 06.09.2021; e. di aver depositato le proprie controdeduzioni in data 10.11.2021; In base a tali premesse, pertanto, l'istante richiedeva: i. annullamento delle fatture illegittime nonché la ripetizione delle somme versate e non dovute (circa euro 215,77); ii. reclami su fatture, superamento del tempo massimo di 45 giorni per annullare le fatture contestate e così per euro 150,00; iii. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione (100,00 euro per ogni anno e così per un indennizzo di euro 2.400,00; iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione della linea telefonica per euro 300,00; v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione della linea internet per euro 300,00; e così per un totale di euro 3.150,00

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia Spa in persona del legale rappresentante pro tempore, nel corso del contraddittorio, impugnava e contestava quanto asserito da parte istante e si opponeva alle richieste avanzate per le seguenti motivazioni: a. l'aver regolarmente eseguito l'attivazione dei servizi richiesti dall'utente; b. l'utente indica un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che elenca in modo generico e senza produrre prove a sostegno della propria tesi; c. non stato depositato alcun reclamo (se non l'atto di diffida ad adempiere) al fine di avanzare quanto oggi richiesto; d. venivano depositate memorie il 18.10.21

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare

parziale accoglimento nei confronti di Vodafone Italia Spa per i motivi che seguono. Sulla richiesta di cui al punto sub i) avanzata al fine di ottenere sia la ripetizione delle somme versate e non dovute sia l'annullamento delle fatture illegittime, si rappresenta quanto segue. Circa la ripetizione delle somme versate e non dovute si rileva, anzitutto, che l'utente non ha fornito prova di averne effettuato il pagamento. Sul punto sia l'Autorità Garante per le Comunicazioni che questo stesso Corecom, in materia di onere della prova, statuiscano che "l'istante è tenuto ad adempiere quantomeno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione" e pertanto "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR e 68/16/CIR, e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). In altre parole, secondo l'orientamento ormai consolidato, per ottenere il rimborso delle spese (a detta dell'utente indebitamente pagate) quest'ultimo deve fornire prova degli avvenuti pagamenti nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture interessate (Corecom Lazio Delibera n. 30/11 e Agcom Delibera n. 70/12/CIR); il medesimo principio, altresì, è cristallizzato anche dall'art. 2697 comma 1 c.c. secondo il quale l'utente deve allegare i fatti precisi a supporto della propria pretesa. Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, è evidente che la domanda di restituzione delle eventuali somme indebitamente versate e non dovute, non può essere accolto. Tuttavia va altresì evidenziato che nella missiva del 02.09.2020 presente agli atti, con cui l'operatore rispondeva al reclamo del 23.8.2020 avanzato dall'utente, si legge testualmente: "[...] in riferimento alla sua segnalazione del 23 agosto 2020 ed a seguito delle verifiche tecniche svolte, le comunichiamo che non risulta possibile garantire gli standard di qualità minimi per il servizio che la cliente ha sottoscritto [...]. Ebbene sul punto, preliminarmente, si ritiene di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733). Tale orientamento è stato recepito da quanto disposto dall'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita" (così delibera Corecom FVG n. 30/2019). In ragione di ciò, avendo l'operatore ammesso il proprio inadempimento contrattuale dovuto all'impossibilità di rispettare gli standard di qualità minimi del servizio offerto, è necessario richiamare l'orientamento ormai consolidato secondo il quale "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati" (Agcom delibera n. 155/11/CIR; conf. Agcom delibere nn.15/12/CIR, 77/12/CIR, e 117/12/CIR). Ed infatti, qualora l'operatore sia risultato inadempiente agli obblighi contrattuali assunti, l'operatore avrebbe dovuto procedere ad un ricalcolo degli addebiti con storno degli importi relativi al servizio non usufruito (Corecom Lazio delibera n. 62/12 e Corecom Calabria, delibera n. 5/11). Alla

luce di quanto appena richiamato, pertanto, la richiesta di storno di tutte le fatture, così come richiesto dall'istante, non può che trovare accoglimento; in particolare devono pertanto essere stornate le fatture n. AMXXX495 del 5.8.2020, n. AM1XXX993 del 26.10.2020 e la n. AMXXX728 del 24.12.2020. Diversamente, la fattura n. ANXXX1523 del 10.02.2021 e quelle eventualmente addebitate dopo detto periodo, devono essere annullate (oltre alle motivazioni di cui sopra) in quanto successive alla disdetta contrattuale avvenuta il 26.11.2020 così come indicato testualmente dall'operatore nella risposta al reclamo del 14.12.2020 "Le comunichiamo nel merito che, a seguito della Sua richiesta conforme pervenuta tramite posta certificata il 26.11.2020, abbiamo provveduto a disattivare la linea associata alla rete fissa 0776XXXXXX senza oneri di chiusura a carico della cliente". Ed infatti, a tale impostazione soccorre Agcom Delibera n. 76/12/CIR secondo la quale "Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale, e quindi in assenza di una fornitura del servizio da parte dell'operatore" ed anche Agcom Delibera n. 104/12/CIR secondo cui "Non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi: sono pertanto illegittime le fatture emesse in relazione ad un servizio non più usufruito" (Agcom Delibera n. 103/10/CIR, Agcom Delibera n. 140/10/CIR, Corecom Friuli Venezia Giulia delibera n. 54/12, Corecom Lazio Delibera n. 12/10, Corecom Puglia delibera n. 13/10, Corecom Umbria delibera n. 23/11; conf. Corecom Lazio Delibere n. 36/11, n. 40/11, n. 14/12 e n. 40/12). In ragione di tale illegittimità, pertanto, l'utente ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile con conseguente chiusura della propria posizione debitoria anche presso la società del recupero del credito incaricata, senza alcun aggravio di spese. Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, la richiesta di cui al punto sub i) può essere accolta e, pertanto, devono essere stornate tutte le fatture indicate in quanto illegittimamente addebitate; devono altresì essere annullate tutte le eventuali fatture emesse successivamente alla disdetta contrattuale; deve essere chiusa la posizione debitoria dell'istante anche presso la società incaricata per il recupero del credito senza alcun costo. Sulla richiesta di cui al punto sub ii), avanzata al fine di ottenere l'indennizzo per tardiva risposta ai reclami si osserva che in atti è fornita dall'operatore la prova della avvenuta tempestiva gestione degli stessi. Ed infatti, sebbene l'utente non abbia prodotto alcuna segnalazione, è possibile verificarne la loro esistenza nonché il loro avvenuto riscontro, dalla documentazione prodotta dall'operatore e mai contestata dall'utente. Più precisamente, esaminando gli atti è possibile verificare che in ragione del reclamo del 23.08.2020 veniva fornita risposta in data 2.09.2020; al reclamo del 6.11.2020 veniva dato riscontro il successivo 19.11.2020 e, in ultimo, il reclamo del 26.11.2020 veniva riscontrato il 14.12.2020. Tutti i reclami, pertanto, sono stati gestiti nel termine dei 45 giorni così come previsto dal regolamento ed anzi, nell'occasione, il gestore ha sempre fornito all'utente tutti i chiarimenti richiesti senza quindi disattendere le disposizioni dettate in materia dall'Autorità Garante per le Telecomunicazioni. Per tale motivo, quindi, non può essere disposto alcun indennizzo per i disagi subiti né, tantomeno, per gli atteggiamenti (secondo l'istante) aggressivi e scorretti posti in essere dell'operatore telefonico di cui non è stata però fornita alcuna

prova. Ma v'è di più. Per completezza espositiva si rappresenta che in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, nelle proprie conclusioni, non risulta sia stata formulata domanda di indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo, ma solo una lamentela generica. A tale decisione, in punto di indennizzo, soccorre Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 38/11 la quale dispone che “E’ da ritenere inammissibile la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo che non sia stata previamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione”. Alla luce di quanto rappresentato, la richiesta di cui al punto sub ii) non può trovare accoglimento. Sulla richiesta di liquidazione dell’indennizzo per perdita della numerazione si rappresenta quanto segue. Secondo l’orientamento dell’Autorità “In tema di mancata migrazione, con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistente in capo all’operatore una responsabilità ai sensi dell’art. 1218 c.c. ed il diritto all’utente di riconoscimento di un indirizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità” (Corecom Toscana delibera n. 8/12; conf. Corecom Lazio delibera n. 29/11 e n. 55/11; Corecom Umbria n. 20/12). Ebbene nel caso in esame l’operatore ha più volte rappresentato all’utente la possibilità di perdita della numerazione. Ciò sia nella missiva del 02.09.2020 ove si legge: “La informiamo che in caso di disattivazione della linea con utenza 077686XXXXX associato al contratto XXXXX, tale scelta comporta la perdita definitiva del numero di rete fissa e non sarà più possibile richiedere il passaggio ad altro gestore. Laddove, invece, il cliente intendesse mantenere la titolarità del numero, può procedere con la migrazione verso altro operatore [...]”, sia nella comunicazione del 19.11.2020. Nonostante ciò, l’utente, per mezzo del proprio difensore avv. stabilito Claudia XXXXX, nell’atto di diffida ad adempiere del 25.11.2020 (e quindi successiva a quelle dell’operatore) significava testualmente: “Pertanto, con la presente la sig.ra Trombetta Maria Pia Vi CHIEDE espressamente – mio tramite - di disattivare la linea telefonica 07768XXXXXX - di cui era intestataria da oltre trent’anni - associata al contratto Adsl, ormai risolto, entro e non oltre il ricevimento della presente. Tutto ciò premesso, vi invito e diffido alla disattivazione del numero telefonico 0776XXXXXX entro e non oltre il ricevimento della presente [...]”. L’utente, pertanto, era ben a conoscenza del fatto che, a differenza della migrazione ad altro operatore, la disattivazione avrebbe comportato la perdita del numero e, nonostante ciò, chiedeva espressamente di procedersi con la disattivazione stessa. Alla luce di quanto rappresentato, pertanto, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione di cui al punto sub iii) non può trovare accoglimento. Sulla richiesta di cui ai punti sub iv) e sub v) avanzati al fine di ottenere, rispettivamente, la liquidazione dell’indennizzo per mancata attivazione della linea telefonica e la liquidazione dell’indennizzo per mancata attivazione della linea internet, si riferisce quanto segue. L’istante lamentava che dal momento della migrazione a Vodafone Italia Spa avvenuta il 30.6.2020, quest’ultima non attivava la linea telefonica e ADSL creando quindi all’utente importanti disagi. Ebbene è ormai pacifico che “in assenza di riscontri probatori da parte dell’operatore, a fronte del ritardo lamentato dall’utente nell’attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente la responsabilità dell’operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell’utente (Agcom delibera n. 4/10/CIR; confr. Agcom delibere nn. 9/10/CIR, 97/10/CIR, 57/11/CIR, 142/11/CIR, 90/12/CIR e

129/12/CIR). Diversamente, per escludere la propria responsabilità, l'operatore è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili (Corecom Toscana delibera 19/11; conf. Corecom Lazio delibera 11/12). Ebbene, nel caso in esame non è stata indicata nessuna causa che manlevasse il gestore dalla responsabilità del ritardo nell'attivazione della linea e, pertanto, lecita è la richiesta di indennizzo avanzata dall'utente. Sul punto, in ultimo, l'art. 4 dell'all. A della delibera n. 347/18/CONS, precisa che in tali casi l'indennizzo da riconoscere per ogni servizio non accessorio è pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Pertanto, dal 30.6.2020 (giorno in cui è avvenuta la migrazione in Vodafone Italia Spa) al 26.11.2020 (giorno della disdetta) deve essere corrisposto un indennizzo pari ad euro 1.117,50 (millecentodiciassette/50). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza dell'utente sig.ra M. P. Txxx nei confronti della società Vodafone Italia SpA, che pertanto è tenuta ad annullare tutte le fatture emesse successivamente alla disdetta contrattuale del 26.11.2020 ed a stornare le fatture n. AMXXX495 del 5.8.2020, n. AM1XXX993 del 26.10.2020 e n. AMXXX728 del 24.12.2020 illegittimamente addebitate con sospensione dell'attività di recupero coattivo del credito senza costi a carico dell'utente, nonché, in accoglimento della richiesta di liquidazione dell'indennizzo per ritardo dell'attivazione della linea telefonica e ADSL, a corrispondere all'utente un importo di euro 1.117,50, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza

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.

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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini