AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 088/2022/CRL/UD del 18/05/2022
P. Pxxx xxx / VODAFONE
(LAZIO/D/839/2016)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 18/05/2022;

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 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. 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 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 indennizzi");

VISTA l'istanza dell'utente acquisita con protocollo n. D4622 del 03/11/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria inviata con pec del 3.1.2017, ha lamentato, nei confronti di TELECOM ITALIA SPA e VODAFONE SPA (di seguito per brevità anche "TELECOM" e "VODAFONE"), quanto di seguito dedotto:

"-Che la scrivente, in data 09.10.2015 (all.1) con proposta di attivazione ha richiesto a TIM il rientro delle utenza fisse con contestuale xDSL, e delle utenze mobili; ….
-Che le prime ad attivarsi, in data 23.12.2015, sono state le utenze mobili (all.2);
-Che per la parte fissa e la connettività ed i servizi aggiuntivi non abbiamo ricevuto riscontro sul ritardo da parte di TIM;
-Che il 23.02.2016 la scrivente, mediante fax inoltrato e accettato dal sistema Vodafone (all.3), ha richiesto la variazione della fattura AG01202848 del 02.02.2016 di €6.360,96 – periodo di fatturazione 29.11.15/27.01.16 – la quale riporta i canoni per intero bimestre delle utenze mobili già migrate in TIM invero il 23.12.2015 (richiesta rimasta inevasa);
-Che nella stessa richiesta del 23.02.2016, come si legge espressamente dal fax, abbiamo richiesto la disattivazione di tutte quelle utenze fisse e mobili che non sono state oggetto di migrazione verso TIM (richiesta rimasta inevasa come si evince dalle successive fatturazioni emesse da Vodafone);
-Che il passaggio ad altro operatore, per quello che concerne le utenze fisse, è stato un atto dovuto per i continui disservizi…..
-Che tali disservizi sono stati segnalati costantemente alla Vodafone mediante apertura di mdc di reclami verso la numerazione dedicata per assistenza tecnica. Ne elenchiamo alcuni 564273021 del 12.07.16 e sollecitato in data 05.10.16 a tutt'oggi inevaso. Che al riguardo abbiamo inviato fax a Vodafone, in data 14.10.16 (all.4), richiedendo l'elenco di tutte le segnalazioni per il periodo che va dal 01.01.15 al 11.10.16 (richiesta rimasta a tutt'oggi inevasa);
-Che la telefonia fissa e la connettività è stata attivata da TIM solo in data 23.07.2016 ……..
…….. -Che le ultime fatturazioni Vodafone riportano una voce "Soluzioni Digitali Device Manager" che non sono stati mai richiesti dall'utente invero nelle fatturazioni precedenti non risultano conteggiate;
….. -Che invero le fatturazioni Vodafone non rispecchiano i costi formulati nella proposta commerciale e che le somme aggiuntive riportate in fattura relative al traffico voce e dei costi bimestrali per ogni singolo interno non vengono giustificati con la durata oraria complessiva tale da giustificare il maggior consumo;
-Che l'interruzione della linea telefonica e fax costituisce un grave inadempimento contrattuale della società Vodafone Omnitel con grave danno economico ed all'immagine della ditta istante, al quel subire gli enormi disagi dovuti al distacco della linea telefonica per ingiustificato motivo; …."
Su quanto assunto, l'istante ha chiesto nell'istanza introduttiva :
"*Per Vodafone storno della posizione debitoria da compensare con indennizzo per disservizio e ritardo nella migrazione ed il mancato riscontro alle segnalazioni di disservizio, ai reclami ed alla emissione delle fatture corrette.*
Mancanza di documentazione per il rimborso delle penali per passaggio a Tim. Spese di procedura pari ad €200,00

Per Telecom indennizzo pari ad €8.000 per artt.3-5-6-11 Delibera 73/11/Cons e spese di procedura pari ad €200".

2. La posizione dell'operatore TELECOM ITALIA SPA

L'operatore TELECOM, con memoria trasmessa a mezzo Pec del 09.01.2017, chiedeva al Corecom Lazio "*di voler respingere l'istanza di Pxxx in quanto infondata in fatto e in diritto per i motivi esposti al paragrafo 1)*".

Con riguardo alla posizione dell'operatore TELECOM preme in ogni caso rilevare che all'udienza del 15.05 2017 innanzi a codesto Corecom del Lazio, interveniva un accordo tra l'operatore medesimo e l'istante avente ad oggetto il pagamento da parte di Telecom in favore dell'istante di un indennizzo "*omniacomprensivo di euro 2.100,00 da pagarsi entro 120 giorni*".

Alla medesima udienza Vodafone non si presentava, e veniva confermata la mancata accettazione da parte dell'istante della proposta precedentemente formulata dalla stessa Vodafone.

3. La posizione dell'operatore VODAFONE SPA

L'operatore VODAFONE, con memoria trasmessa a mezzo Pec del 28.12.2016, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue:

".. E' d'uopo rilevare, …. La carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità della scrivente società in relazione alle problematiche oggetto del presente procedimento ….. Orbene Vodafone conferma di aver regolarmente elaborato la richiesta di portabilità delle utenze fisse de quibus pervenuta per la numerazione radice 07732559 e per tutti i suoi derivati, come evidente dalle schermate allegate, esclusivamente a giugno 2016 (cfr. all.1)..

D'altronde in sede di esperimento del tentativo di conciliazione presso il Corecom all'udienza del 11.10.2016 tale circostanza è emersa con conseguente proposta da parte di Telecom Italia di un indennizzo di euro 1.500,00. Appare pertanto, palese l'estraneità di Vodafone al lamentato ritardo nella migrazione essendo la richiesta pervenuta soltanto a giugno e comunque espletata dalla scrivente società a luglio 2016. In relazione, poi, agli asseriti disservizi nell'erogazione del servizio si eccepisce l'infondatezza in fatto, oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte della Picca. Vodafone, ad ogni buon conto, evidenzia di aver regolarmente e costantemente erogato i propri servizi a favore della società istante, come peraltro visibile esaminando le fatture allegate alla presente memoria difensiva (cfr. all.2). …. L'odierna esponente pone in rilievo, inoltre, l'assenza di reclami scritti nonché di contestazioni circa il corretto funzionamento nel periodo oggetto del presente procedimento. E' manifesta quindi la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'utente.

D'altronde parte ricorrente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che elenca in via del tutto generica ed approssimativa. …. Né, tanto meno, la Picca, ai sensi dell'art. 2697 c.c., ha prodotto prove a sostegno della propria tesi… E', quindi, palese il mancato

adempimento da parte dell'utente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti…. …. Né, tanto meno, assumono rilievo giuridico le contestazioni afferenti una fatturazione illegittima delle utenze mobili successivamente al dicembre 2015 poiché successiva alla migrazione. Orbene, come palese, le fatture accluse comprovano chiaramente l'erogazione dei servizi da parte di Vodafone a favore della Picca nel periodo de quo. Quest'ultima tuttavia, ha omesso integralmente il pagamento delle fatture in oggetto ….. risultando tuttora un insoluto di euro 11.285,10."

4. Motivi della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Con riguardo alle richieste presentate avverso l'operatore TELECOM, le stesse dovranno considerarsi superate, visto l'intervenuto accordo, di cui in atti.

Nel merito, quanto agli asseriti disservizi, ritardo nella migrazione, mancato riscontro alle segnalazioni di disservizio, si evidenzia come, a fronte dell'obbligo degli operatori di fornire, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, l'utente è onerato di uno specifico obbligo di allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa.

"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." (Agcom Delibera n.3/11/CIR).

Nel caso in esame non risultano nel fascicolo allegazione di reclami per i suddetti disservizi, quanto piuttosto una richiesta all'operatore Vodafone di elencare all'utente medesimo tutte le sue segnalazioni per le presunte inadempienze del gestore durante il periodo incriminato.

Occorre precisare che, come confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto (delibera n.69/11/CIR), quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta il suddetto inadempimento, posto che il dante causa deve essere messo in condizione di conoscere l'evento/inadempimento per adoperarsi alla sua pronta risoluzione. Alla luce di quanto esposto la relativa istanza non può trovare accoglimento.

Per quanto concerne invece le contestazioni dell'utente circa l'erronea fatturazione per avvenuta migrazione, voci non richieste e mancata corrispondenza con proposta commerciale, si rileva come "In via generale e secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (Cass., sent. n. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004); la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento non solo del contatore centrale ma la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella fattura telefonica. In mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato" (Agcom Delibera n. 87/10/CIR).
Sul punto, si rileva peraltro l'allegazione a cura dell'utente di comunicazione fax all'operatore Vodafone del 23.02.2016, a mezzo della quale oltre a contestare la fattura contenente anche i costi per le linee mobili già migrate a TIM, richiede espressamente la cessazione di tutti i servizi presenti ad esclusione di quelli già oggetto di migrazione.
In considerazione di quanto esposto, e dell'accordo già raggiunto con TIM in merito alle responsabilità di quest'ultima nel ritardo della migrazione della linea fissa, si ritiene di accogliere la richiesta dell'utente di storno della propria posizione debitoria nei confronti dell'operatore Vodafone dal 23.2.2016 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ricostruzione della posizione contabile stornando dalla fattura AG01202848 del 02.02.2016 di €6.360,96 – periodo di fatturazione 29.11.15/27.01.16 – i canoni delle utenze mobili migrate in TIM dal 23.12.2015.
Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO
DELIBERA

1. "Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente P. Pxxx xxx nei confronti di VODAFONE SPA, tenuta allo storno della posizione debitoria nei confronti dell'operatore Vodafone dal 23.2.2016 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale ricostruzione della posizione contabile stornando dalla fattura AG01202848 del 02.02.2016 di €6.360,96 – periodo di fatturazione 29.11.15/27.01.16 – i canoni delle utenze mobili migrate in TIM dal 23.12.2015 e compensazione tra le parti delle spese di procedura".

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.

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).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini