

DELIBERA N. 95/2020
XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/178112/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/06/2020;

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. 203/18/CONS, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*; VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante *“Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 23/09/2019 acquisita con protocollo n. 0401911 del 23/09/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 18/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presenziato all’udienza di conciliazione, tenutasi in data 24/06/2019, ed ha presentato istanza di definizione in data 23/09/2019.

L’istante lamenta mancata attivazione del servizio nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d’ora in poi Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Nel 2015 aveva richiesto l'attivazione di una linea voce e dati. Il 23/9/2015 veniva attivata la linea dati, mentre quella voce non veniva mai attivata nonostante le ripetute segnalazioni all'operatore che però fatturava regolarmente costringendo l’istante, dopo svariati reclami, a comunicare disdetta dalla linea 0521XXXX407 il 23/03/2019.

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

- a) Indennizzo per mancata attivazione della linea voce dal 23/09/2015 sino ai 30 gg. successivi alla comunicazione e storno di tutta la fatturazione relativa, eccetto la quota parte relativa alla linea dati. Interruzione del ciclo di fatturazione.

L'istante ha replicato alla memoria dell'operatore ritenendone infondate le eccezioni proposte ed insistendo per l'accoglimento delle richieste formulate.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone esclude anomalie nell'erogazione del servizio giacchè la numerazione è stata regolarmente attivata per entrambi i servizi voce e dati sin dal 19/10/2015.

Non risultano reclami sull'argomento. L'unica segnalazione ha ad oggetto un'asserita mancata applicazione della scontistica con conseguente riaccredito in fattura.

Inammissibile, infine, qualsiasi richiesta risarcitoria del danno, escluso dalla cognizione Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Il gestore conferma dunque di aver compiuto quanto di sua spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata ed evidenzia come parte ricorrente non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi tali da comportare una dichiarazione di responsabilità del convenuto.

Conclude per il rigetto integrale delle richieste di parte attrice.

Sotto il profilo amministrativo e contabile segnala che l'utente è attivo e presenta un insoluto pari ad euro 295,48.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va rilevato che l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità di richieste risarcitorie risulta infondata, atteso che l'istante non avanza alcuna pretesa risarcitoria in termini di danno e l'operatore omette qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Tanto precisato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante vengono respinte. Oggetto della contestazione dell'istante è la mancata attivazione del servizio voce per utenza affari. In ossequio ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v. Cass., SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova

del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento, ovvero, a fornire la prova di impedimenti oggettivi a lui non imputabili che hanno condotto all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti. Nella fattispecie incombeva, dunque, sull'istante allegare la proposta di contratto sottoscritta con l'operatore ed allegare eventuali reclami sui disservizi lamentati, mentre incombeva su Vodafone la prova di aver attivato il servizio nei termini contrattuali previsti e di aver erogato il servizio in maniera continuativa, ovvero, provare i motivi tecnici ostativi dell'attivazione entro i termini contrattuali o di una regolare erogazione del servizio. Con la precisazione che qualora, a fronte dell'inadempimento dedotto dall'utente, il gestore fornisca un indizio di non colpevolezza, l'utente è onerato di provare il contrario (Corecom Calabria, delibera n. 37/11).

Pacifico e ammesso il rapporto contrattuale tra le parti, agli atti non risultano reclami di tipo telefonico in quanto le istanze UG e GU14, pur indicando un reclamo via call center datato 05/10/2015, non evidenziano alcun codice identificativo. Tanto si afferma sulla scorta di quel considerato orientamento secondo cui *"... in ordine ai reclami telefonici, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo"*. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art.8 della delibera n.179/03/CSP e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP" (*ex multis*, Corecom Umbria, delibera 61/2017). Risulta invece la presa in carico da parte dell'operatore di due reclami (nn. 2546 e 2548, entrambi proposti in data 6 giugno 2016 a distanza di dieci minuti l'uno dall'altro sul sito dell'operatore) con l'impegno di Vodafone a contattare l'utente entro 1 giorno lavorativo da ciascuna delle due segnalazioni. Il contenuto delle due segnalazioni rimane ignoto, non essendo stato possibile valutare se i relativi contenuti valessero a qualificarle come reclamo ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. D) allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, per cui è reclamo *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Si rileva altresì come nessuna delle parti si sia mai espressa sull'avvenuto o mancato riscontro delle due segnalazioni. L'operatore sostiene di non aver ricevuto reclami e che l'unica segnalazione (di cui non fornisce alcun dato utile ad identificarla o a collocarla temporalmente) attiene esclusivamente ad

un'asserita mancata applicazione della scontistica, con conseguente riaccredito in fattura. Dalla documentazione depositata dallo stesso operatore risulta che la fattura AG20639342, riferita al periodo 29 ottobre-23 dicembre 2016, riaccredita quale "accredito canone abbonamento" la somma di euro 190,80. Sulla natura di tale riaccredito non aggiunge chiarezza l'istante, il quale afferma che *"anche le apodittiche dichiarazioni in base alle quali l'unico reclamo pervenuto avrebbe ad oggetto gli importi fatturati è del tutto priva di riscontro documentale e quindi di valore, rispetto alle richieste formulate"*. In mancanza di elementi utili, idonei a dimostrare che la condotta di Vodafone non sia stata conforme al principio secondo cui gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto (tra l'altro, si apprezza come l'istante come non abbia mai attivato la procedura d'urgenza avanti all'intestato Corecom ed il recesso sia stato esercitato solo nel 2019 *"per mancanza di serietà"* continuando a pagare una linea telefonica *"mai usata 0521XXXX407"* non avendo intenzione di *"regalare più soldi per un servizio così scadente"*) si rigettano integralmente le richieste di parte istante.

Stante l'assenza di reclami, non possono infatti considerarsi illegittime le fatture emesse dall'operatore, non essendo quest'ultimo risultato inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti per mancata attivazione del servizio voce. Viceversa, a fronte di un reclamo del cliente per il disservizio e la sua conseguente contestazione delle fatture emesse, l'operatore avrebbe potuto e dovuto procedere ad un ricalcolo degli addebiti con storno degli importi relativi al servizio non usufruito (Corecom Calabria, delibera 5/11). Sono pure esclusi gli indennizzi previsti dal Regolamento indennizzi se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza usando l'ordinaria diligenza (comma 4, art. 14 Regolamento indennizzi).

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X. (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 18/06/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi