

DELIBERA DL/123/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX I.C.R.A.C.E. / TELECOM ITALIA XXX / VODAFONE ITALIA XXX

(LAZIO/D/383/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 23 ottobre 2017;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

VISTA l’istanza della XXX I.C.R.A.C.E. presentata in data 5.05.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La XXX I.C.R.A.C.E. –di seguito per brevità “I.C.R.A.C.E.”- nell’istanza di definizione ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX -di seguito per brevità “Telecom”- e di “Vodafone Italia XXX” -di seguito per brevità “Vodafone”- quanto segue:

a) La società istante in data 6.03.2014 aderiva ad una proposta commerciale di Vodafone che prevedeva:

- per le due linee fisse (06****081 – 082) chiamate illimitate verso tutti i numeri;
- una linea fax;
- l’Adsl con navigazione 20 mega illimitata;
- servizio Wi-Fi;

- Servizio di centralino;
 - Potenziatore di segnale Booster;
 - per le tre sim aziendali il piano tariffario "Ram Relax Zero" con chiamate, sms ed internet illimitati, 50 minuti di chiamate internazionali e 20 minuti di chiamate verso i numeri a pagamento;
- b) Sin dall'inizio della fornitura (28.4.2014), si verificavano numerosi problemi sia sui servizi di rete fissa che su quelli di rete mobile.
- c) I primi consistevano essenzialmente nell'estrema lentezza delle connessioni Adsl, nel malfunzionamento del servizio Voce, del servizio fax, del Centralino e del WI-Fi.
- d) A causa di tali problemi l'utente inviava numerosi reclami a seguito dei quali venivano aperte numerose segnalazioni, ognuna per uno specifico disservizio (3.7.2014, 17-24.11.2014, 7-20-29.1.2014, 12.2.2015).
- e) Vodafone effettuava diversi interventi tecnici i quali, tuttavia, non sortivano alcun effetto. Addirittura dopo l'ultimo intervento il servizio voce di rete fissa non funzionava più neanche in uscita, con conseguente totale isolamento dell'utente.
- f) L'utente contestava, inoltre, l'inserimento in fattura di numerazioni aggiuntive mai richieste con conseguente aumento dei costi addebitati. Anche rispetto a tali richieste di chiarimenti non otteneva alcuna risposta dall'utente.
- g) Solo dopo la sostituzione del Vodafone Booster la soc. Icrace apprendeva che il funzionamento di tale dispositivo dipendeva da quello dell'Adsl.
- h) Il 20 gennaio 2015, la società istante, a causa dei continui disservizi comunicava al gestore la propria volontà di recedere dal contratto, vedendosi costretta a costretta a sottoscrivere, il 23.1.2015, un nuovo contratto con Telecom che prevedeva la portabilità e l'attivazione dei servizi di rete fissa e mobile.
- i) In data 2.02.2015 l'ICRACE, a causa del grave pregiudizio subito per responsabilità di Vodafone e visto il ritardo di Telecom nell'attivazione dei servizi, inoltrava al Corecom istanze UG e GU5.
- j) In data 25.02.2015 Telecom provvedeva, con enorme ritardo, a perfezionare l'attivazione dei servizi richiesti (due linee voce e fax), mentre solo in data 10.3.2015 attivava l'ADSL e il 25.3.2015, il centralino.
- k) Vodafone, da parte sua, non provvedeva a disattivare tutti i servizi e continuava ad emettere fatture in maniera del tutto illegittima.
- l) Pertanto in data 8 aprile 2015 l'utente richiedeva a Vodafone, sia a mezzo fax che tramite pec, l'immediata disattivazione di qualsiasi servizio che risultasse ancora attivo, diffida alla quale il gestore non dava seguito ritenendola incompleta a causa della mancanza della copia del documento di identità del legale rappresentante della società istante.
- m) In data 29.04.2015 si svolgeva il tentativo di conciliazione con esito negativo.
- n) Sulla base di tali doglianze l'utente ha richiesto:
1. Nei confronti di Vodafone:

- Un indennizzo pari ad euro 630,00 ex artt. 5, II co. e 12, II co., per il periodo dal 28.04.14 all'1.09.14 per il servizio di rete fissa - Voce;
- Un indennizzo pari ad euro 1.090,00 ex artt. 5, II co. e 12, II co., per il periodo dal 28.04.14 al 10.03.2015 per il servizio di rete fissa - Adsl;
- Un indennizzo di euro 630,00, ex artt. 5, II co. e 12, II co., per il periodo dal 28.04.14 all'1.09.14 per il servizio di rete fissa – Fax;
- Un indennizzo di euro 630,00 ex artt. 5, II co. e 12, II co., per il periodo dal 28.04.14 all'1.09.14 per il servizio di rete fissa – Centralino;
- Un indennizzo di euro 4.270,00 ex artt. 5, II co. e 12, II co., per il periodo dal 28.04.14 al 23.02.15 per il servizio di rete mobile (per ciascun cellulare);
- Un indennizzo di euro 1.780,00 ex artt. 5, I co. e 12, II co., per il periodo dal 1.09.14 al 25.02.15 per la completa interruzione dei servizi di rete fissa Voce;
- Un indennizzo di euro 1.780,00 ex artt. 5, I co. e 12, II co., per il periodo dal 1.09.14 al 25.02.15 per la completa interruzione dei servizi di rete fissa Fax;
- Un indennizzo di euro 1.780,00 ex artt. 5, I co. e 12, II co., per il periodo dal 1.09.14 al 25.02.15 per la completa interruzione del servizio Centralino;
- Un indennizzo di euro 600,00 ex art. 5, IV co., art. 3, IV co. e art. 12, II co. per il Vodafone Booster;
- Un indennizzo di euro 600,00 ex art. 3, IV co. e art. 12, II co. per il mancato funzionamento del WI- Fi;
- Un indennizzo di euro 1.380,00 ex art. 8, I co. e 12, II co., per l'attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti per il periodo dal 5.11.14 al 4.05.15;
- Un indennizzo di euro 300,00 ex art. 11, I co. per la mancata risposta ai reclami;

2. Nei confronti di Telecom (ed eventualmente di Vodafone):

- Un indennizzo di euro 330,00 ex art. 6, I co. e 12, II co., per il periodo dal 23.01.15 al 25.02.15 per il ritardo di portabilità da Vodafone a Telecom del servizio di rete fissa Voce;
- Un indennizzo di euro 330,00 ex art. 6, I co. e 12, II co., per il periodo dal 23.01.15 al 25.02.15 per il ritardo di portabilità da Vodafone a Telecom del servizio di rete fissa Fax;
- Un indennizzo di euro 520,00 ex art. 6, I co. e 12, II co., per il periodo dal 23.01.15 al 10.03.15 per il ritardo di portabilità da Vodafone a Telecom del servizio di rete fissa Adsl;
- Un indennizzo di euro 900,00 ex art. 3 e 12, II co. per il periodo dal 23.01.15 al 25.03.15 per il ritardo nell'attivazione del Centralino;
- Un indennizzo di euro 60,00 ex art. 11, I co. per la mancata risposta ai reclami.

L'utente ha richiesto, infine, nei confronti di Vodafone la disattivazione di qualsiasi servizio ancora attivo, il rimborso della somma complessiva di euro 4.436,23, lo storno dell'insoluto nonché il ritiro della pratica di recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Vodafone declinava ogni responsabilità per i fatti addebitati dall'istante, precisando quanto segue.

Il gestore ha affermato di aver erogato correttamente il servizio così come emerge dalle fatture.

Dalla fattura n. AE15363838, relativa al periodo 3.09.14 – 3.11.14, si evince come le utenze abbiano regolarmente generato traffico telefonico. Più in particolare l'utenza n. 06*****81 ha eseguito 728 chiamate effettuate quotidianamente dal 3.09.14 al 31.10.14. Evidente risulta anche il traffico generato dall'utenza n. 06*****82. Anche il servizio fax è risultato regolarmente attivo sull'utenza n. 06*****42.

La regolarità del servizio erogato alla ICRACE emerge, del resto anche dalle fatture successive allegata dal gestore alla memoria.

Rispetto alle doglianze afferenti i servizi di telefonia mobile, il gestore ha eccepito preliminarmente la mancata indicazione dei numeri delle utenze con conseguente violazione del diritto di difesa dello stesso gestore.

In ogni caso, anche per le utenze mobili, Vodafone ha evidenziato di aver erogato regolarmente tutti i servizi come si evince sempre dalle fatture allegata.

In merito all'asserito ritardo nella portabilità delle utenze verso Telecom, Vodafone ha affermato che gli ordinativi per il passaggio richiesto sono stati inseriti a sistema esclusivamente il 20.02.15 con espletamento avvenuto in data 25.02.15 per i fissi mentre l'adsl è migrata nel mese di marzo 2015. Alcuna responsabilità, pertanto, può essere imputata a Vodafone che si è limitato a gestire le richieste pervenute da altro operatore.

Vodafone ha, inoltre, rilevato come nessuna disdetta fosse stata inviata dalla società istante, né poteva considerarsi tale il fax dell'8.04.14 poiché privo dei requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto.

Vodafone si è opposta a tutte le richieste di indennizzo in quanto prive di fondamento.

3. La posizione dell'operatore Telecom.

Telecom ha chiesto il rigetto delle domande avanzate dall'utente, precisando quanto segue.

Il gestore ha affermato la propria estraneità ai fatti contestati dall'utente sottolineando come quest'ultima avesse richiesto il rientro in Telecom solo in data 23.01.15, ossia 5 giorni prima del deposito dell'istanza di conciliazione. Inoltre anche l'istanza di definizione è stata depositata successivamente all'espletamento della procedura di migrazione da parte di Telecom, avvenuto nei termini previsti.

Più precisamente gli ordinativi di rientro delle linee RTG 06*****81, 06*****82 e 06*****42 sono stati inseriti a sistema il 20.02.15 ed espletati il successivo 25 febbraio. In data 16.02.15 è stato acquisito, altresì, un ordinativo di attivazione del servizio ADSL 06*****585, attivato il 7.03.15.

Per tutte le ragioni esposte il gestore ha chiesto il rigetto di tutte le richieste di indennizzo nonché di quella delle spese di procedura.

4. La replica dell'utente.

Nelle repliche l'utente ha obiettato al gestore Vodafone quanto segue.

In primo luogo la difesa del gestore ha avuto ad oggetto esclusivamente i servizi voce, fax e di rete mobile, mentre nulla è stato eccepito sulla funzionalità dell'ADSL, del centralino e del Booster.

Nel merito, poi, irrilevante, ai fini della funzionalità del servizio voce, era la prova delle fatture allegate, posto che inizialmente il servizio non funzionava in entrata e, comunque anche le telefonate in uscita erano gravemente disturbate. Inoltre per diversi giorni il servizio voce non ha funzionato nemmeno in uscita, come dimostra l'assenza in fattura di chiamate dall'8 settembre al 5 novembre 2014.

Anche il centralino non funzionava correttamente, considerato che alcune postazioni non erano in grado di comunicare né tra loro né con l'esterno. Il servizio fax su linea n. 06****42 è risultato disattivo per tutto il periodo dall'1 settembre 2014 al 25 febbraio 2015, (giorno in cui è avvenuto il passaggio da Vodafone a Telecom). In relazione al servizio mobile, l'utente ha poi ribadito di averne potuto usufruire solo al di fuori della propria sede, ovvero non in prossimità del nuovo apparecchio booster che risultava di disturbo alla ricezione.

L'utente ha infine evidenziato di aver sollecitato più volte la chiusura della posizione contrattuale, mai eseguita da Vodafone e che la disdetta –così come era stata richiesta dal gestore- non aveva ragione di essere, trattandosi di passaggio ad altro operatore.

Nei confronti dell'operatore Telecom l'utente ha rimarcato che dopo aver aderito alla proposta contrattuale in data 23 gennaio 2015, il servizio di rete fissa veniva attivato con 43 gg. di ritardo mentre quello di rete mobile con 33 gg di ritardo.

Ciò detto, l'utente ribadiva le conclusioni già rassegnate nei precedenti scritti difensivi chiedendone l'accoglimento.

5. La replica di Vodafone.

Vodafone ha replicato a quanto affermato dall'utente nella propria memoria integrativa ribadendo di aver correttamente erogato a favore dell'istante i servizi, come confermato dalle ulteriori fatture allegate.

Le pretese avverse si baserebbero, sempre secondo il gestore, sull'asserita presenza di disservizi protrattisi per diversi mesi, assunto questo contestato dalle fatture versate in atti che dimostrano un regolare traffico telefonico.

Parimenti, per quanto concerne le utenze mobili, Vodafone ha ribadito di aver erogato un servizio regolare, come provato anche in questo caso dalla documentazione versata in atti.

6. Motivazione della decisione.

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

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

6.1 Sulle richieste di indennizzo per malfunzionamento dei servizi di rete fissa, Adsl, fax e centralino

L'istante ha dedotto che dalla data di attivazione del contratto con Vodafone non ha potuto fruire compiutamente dei suoi servizi principali (2 voce, 1 fax , 1 adsl) e dei servizi accessori anch'essi oggetto di malfunzionamento.

Dalla descrizione dei disservizi subiti e dai tabulati prodotti a titolo esemplificativo dal gestore, si può ipotizzare un parziale e discontinuo funzionamento dei servizi, che ha comportato l'interruzione totale per un determinato periodo.

In punto di diritto si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), 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 e, se previsto, del termine di scadenza, 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.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, a fronte del dedotto malfunzionamento spettava a Vodafone provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause ad essa non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Tale onere probatorio non è stato pienamente assolto da Vodafone che ha allegato le fatture relative al periodo contestato con dettaglio dei volumi di traffico, che tuttavia non sono idonee a confutare in maniera definitiva l'ipotesi del funzionamento parziale così come dedotto (solo in uscita); d'altro canto non paiono idonei nemmeno i reclami dell'utente a focalizzare il tipo di malfunzionamento, essendo attinenti esclusivamente alla contestazione di alcune fatture (reclamo del 17 novembre 2014) ed al ripristino del fax (24 novembre 2014).

In ragione di tale indeterminatezza, per qualificare e quantificare temporalmente il tipo di disservizio subito, che l'utente ha dedotto esistente sin dall'attivazione dichiarando di aver svolto reclami al call center dedicato ai clienti business seguiti dai primi reclami scritti a luglio 2014, è

necessario dunque operare un raffronto delle doglianze mosse, con quanto risulta delle fatture disponibili:

- La fattura AE09390147 (2 maggio-2 luglio 2014) evidenzia traffico (almeno in uscita) che, tuttavia, secondo le deduzioni dell'utente, non prova la piena funzionalità dei servizi (linee xxxxxxx081, xxxxxxx082) che l'utente deduce non ricevuti in entrata; analogo discorso vale per la linea fax (xxxxxxx242).
- La fattura AE12373940 (3 luglio-2 settembre 2014) mostra un dettaglio traffico sui tre servizi assimilabile alla precedente (linee xxxxxxx081, xxxxxxx082, xxxxxxx242)
- La fattura AE 15363838 (3 settembre- 2 novembre 2014) evidenzia per la linea xxxxxxx082, un'ultima chiamata in uscita l'8.9.2014; per la linea xxxxxxx242 l'ultima connessione è del 24.10.2014 (confermata dal reclamo in pari data) ; per la linea xxxxxxx081 c'è copioso traffico in uscita assimilabile alle precedenti fatture.
- La fattura AF00344172 (3 novembre - 2 gennaio 2015) evidenzia il ripristino del servizio sulla linea xxxxxxx082 (in modalità intranet) alla data del 5.11.2014 fino a fine ciclo di fatturazione; per la linea xxxxxxx242 non c'è dettaglio del traffico sicché se ne deve supporre il perdurante distacco fino a fine ciclo di fatturazione; per la linea xxxxxxx081, si confermano i volumi di traffico delle fatture precedenti.
- La fattura AF03387972 (3 gennaio – 2 marzo 2015) evidenzia traffico sulla linea xxxxxxx082 (e sempre in modalità intranet) fino a fine periodo di fatturazione; assenza di dettaglio di traffico sulla linea fax (xxxxxxx242), consistente traffico sulla linea xxxxxxx081.

Tornando pertanto alle deduzioni dell'utente si deve sottolineare tuttavia, come già accennato, che dalle segnalazioni di guasto depositate, non emerge con sufficiente determinatezza la tipologia di disservizio, i servizi interessati e la durata dello stesso ; infatti, a partire dalla prima email del 3 luglio 2014 che riguarda una sola utenza interna dell'azienda, e ad eccezione della email del 24.10.2014 che riguardante il fax, le altre segnalazioni attengono a costi relativi ad apparati resi/sostituiti, a fatturazione di numerazioni aggiuntive ed anche i reclami del 2015 fanno generico riferimento a linee non funzionanti e a disservizi dall'attivazione; inoltre, in replica, l'utente dichiara che "dal settembre 2014 in poi, il servizio voce non funzionava più in entrata... e che anche in uscita le telefonate erano disturbate" e che "per parecchi giorni il servizio non funzionava neanche più in uscita".

Stanti le contraddittorie e lacunose allegazioni di parte istante ed in forza delle evidenze di utilizzo delle utenze riscontrabili nelle fatture, ma anche della totale interruzione di alcuni servizi da un certo momento in poi (mese di settembre) si può ragionevolmente desumere che:

- la linea voce (-082) abbia subito un'interruzione dal 8.9.2014 (cfr. fatt. AE15363838) e sia stata ripristinata il 5.11.2014 ma solo in modalità intranet, quindi senza asservimento all'esterno fino a tutto il 25.2.2015 (attivazione Telecom) (170 gg);
- che la linea (-081) abbia funzionato esclusivamente in modalità intranet (comunicazione con gli interni aziendali) senza quasi mai funzionare con l'esterno a partire dall'attivazione (2.5.2014 cfr. fattura AE09390147) fino al 25.2.2015 (attivazione Telecom) (299 gg);
- che la linea fax abbia subito interruzione dal 24.10.2014 (cfr. AE15363838 e reclamo in pari data) fino al 25.2.2015 (attivazione Telecom) (124 gg).

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo previsto dall'art.5, comma 1 e dall'art.12, comma 2 Allegato A alla Del. 73/11/CONS per Euro 1.700,00 per la linea xxxxxx082; per Euro 1.240,00 per la linea xxxxxx242 (fax); per Euro 2.990,00 per la linea xxxxxx081.

Così in totale, un indennizzo per malfunzionamento di Euro 5.930,00.

Per quanto concerne la linea ADSL (n. 3156096 nelle fatture), non è stata fornita alcuna prova dal gestore circa la corretta erogazione del servizio considerato che le fatture esaminate non portano il dettaglio delle connessioni; nondimeno, la domanda non può essere accolta poiché la deduzione dell'utente è generica e riferita alla lentezza di connessione che non è supportata dalle prove di certificazione obbligatoria NeMeSys e, quand'anche lo fosse stata, la fattispecie non avrebbe dato luogo ad indennizzo, ma al mero recesso senza oneri dal contratto, ai sensi della del. 244/08/CSP.

Non possono, altresì, essere accolte le richieste di indennizzo avanzate dall'utente per il malfunzionamento dei servizi accessori quali Booster, Centralino e Wi-Fi. A riguardo occorre precisare, infatti, che una lettura sistematica dell'art. 3 unitamente agli art. 4 e 5 della citata Del. consente di riconoscere un indennizzo esclusivamente nei casi in cui vi sia un malfunzionamento solo del servizio accessorio, indipendente da quello del servizio principale dal quale, in ipotesi – come la presente- resta necessariamente assorbito.

6.2 Sulle richieste di indennizzo per malfunzionamento dei servizi di rete mobile.

L'utente ha richiesto un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi mobili che si sarebbe protratto per tutto il periodo di vigenza del contratto sottoscritto con Vodafone. La domanda non può essere accolta per i seguenti motivi.

Nella fattispecie, a fronte del dedotto malfunzionamento, Vodafone ha depositato, a proprio scarico parte dei tabulati di traffico generato dalle utenze mobili oggetto di controversia, tabulati utili ad escludere quantomeno un'interruzione totale del servizio.

Dalla documentazione depositata dall'istante, non risulta alcun reclamo volto a contestare il malfunzionamento del servizio di telefonia mobile, circostanza non coerente con un periodo di disservizio pari a circa 10 mesi.

A tal proposito, la delibera Agcom n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione", (si vedano le delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR ed altre).

A prescindere, comunque, dalla presenza di un reclamo formale volto a contestare il disservizio, nel caso di specie, occorre fare riferimento anche alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura

territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento.

La richiesta di indennizzo non può pertanto essere accolta.

6.3 Sulle richieste di indennizzo per il ritardo nella portabilità dei servizi voce, adsl e nell'attivazione del centralino.

L'utente ha richiesto nei confronti di Telecom una serie di indennizzi ritenendola responsabile della ritardata portabilità dei servizi di fonia fissa e dell'ADSL, del servizio Fax e per il ritardo nell'attivazione del centralino.

Telecom ha declinato qualsiasi responsabilità, affermando di aver lavorato nei tempi previsti la richiesta sottoscritta dall'utente.

Più in particolare il gestore ha osservato che, in realtà, la Icrace aveva formulato richiesta di rientro in Telecom solo in data 23 gennaio 2015, ovvero 5 giorni prima della presentazione dell'istanza di conciliazione e che la successiva istanza di definizione era stata depositata dopo l'espletamento della procedura di migrazione che, comunque, era avvenuta nei tempi previsti.

A prescindere dalla anticipata instaurazione di un contenzioso presso il Corecom, emerge comunque l'inadempimento di Telecom che ha depositato schermate attestanti, nel processo di migrazione, l'inserimento a sistema dell'ordine solo il 20.2.2015 con espletamento/provisioning al 25.2.2015 e perciò non idonee a giustificare l'assenza di attività del recipient nel periodo compreso tra il 23.1.2015, giorno di sottoscrizione del contratto, e l'inserimento dell'ordine a sistema circa un mese dopo, né ha provato precedenti fatti impeditivi, non imputabili, alle suddette attività.

Ai sensi della normativa di settore ex Del 274/07/CONS e s.m. e della legge n.40/2008, il passaggio avrebbe dovuto concludersi al più tardi il 22.2.2015 e pertanto è imputabile a Telecom il ritardo nell'attivazione dei tre servizi (2 voce, 1 fax) avvenuto il 25.2.2015 e nell'attivazione dell'ADSL, avvenuta solo il 7.3.2015.

Considerato che l'utente aveva ai servizi *de quibus* interrotti e che il ritardo di Telecom nell'attivazione degli stessi ha contribuito al protrarsi di tale disagio, spetta all'utente un indennizzo ai sensi del combinato disposto dell'art.6, comma 2 e art.5 comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Del. 73/1/CONS, per il ritardo dal 22.2.2015 al 25.2.2015 nell'attivazione delle tre utenze fisse, per Euro 90,00; per il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, dal 22.2.2015 al 7.3.2015 per Euro 390,00; per un totale di Euro 480,00.

Per quanto concerne la dedotta ritardata attivazione del Centralino alla data del 25.3.2015, sulla quale il gestore non ha preso alcuna posizione, si osserva preliminarmente che essa è estranea alla procedura di migrazione ed al ritardo portato dalla stessa: tale prestazione sarebbe stata tuttavia agevolmente eseguibile a partire dall'attivazione delle due linee voce, il giorno 25.2.2015. Quindi, il ritardo nell'attivazione del solo servizio accessorio del centralino, funzionanti i servizi principali, nell'accezione già accennata di cui all'art.3, comma 4 Allegato A è di 28 giorni, per un ammontare di indennizzo pari ad Euro 28,00 (non sono disponibili fatture Telecom o condizioni economiche del contratto che consentano di ricavarne il canone mensile).

6.4 Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante ha richiesto, altresì, ad entrambi i gestori il riconoscimento di indennizzi per mancata risposta ai reclami, quantificati rispettivamente in euro 300,00 a carico di Vodafone ed euro 60,00 a carico di Telecom.

Rileva, nel caso di specie, il disposto dell'Articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera) secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque in quello non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

In particolare, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta per l'evidente fine di dare all'Utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Nel caso di specie, Vodafone non ha fornito alcuna prova delle risposte ai numerosi reclami inoltrati dall'utente, giustificando così il riconoscimento di un indennizzo in favore di quest'ultimo, a partire da quello più risalente del 3.7.2014 (detratti 30 gg utili alla risposta ex Carta Cliente Telecom) fino al 29.4.2015, per Euro 270,00.

Quanto a Telecom, è in atti un reclamo di sollecito all'attivazione dei servizi del 26.2.2015.

La domanda non può essere accolta sotto diversi profili: risulta una risposta dell'agente commerciale in data 2.3.2015; il tentativo di conciliazione e di richiesta di provvedimento temporaneo è stato depositato non ancora scaduto il termine utile per la risposta; il reclamo è stato accolto per fatti concludenti (attivazioni del 7.3.2015 e 25.3.2015) prima dello scadere del termine utile alla risposta.

6.5 Sull'attivazione di servizi non richiesti ed indebita fatturazione.

Deduce l'utente di aver riscontrato la presenza di numerazioni aggiuntive non richieste, nonché di aver appreso dai servizi clienti Vodafone che la linea xxxxxx081 era ancora attiva presso il gestore e fatturata, mentre riceveva rassicurazioni dall'assistenza Telecom circa il regolare perfezionamento della migrazione.

Le due domande non possono essere accolte.

Le numerazioni presenti nelle fatture Vodafone sono sim associate alle numerazioni fisse per effetto dell'utilizzo della tecnologia Voip, mentre delle altre utenze (interne) l'utente era ben consapevole avendo contrattualizzato un centralino ed avendo, su una di queste, lamentato problemi tecnici (cfr reclamo del 3.7.2014).

Quanto poi alla sopravvivenza in Vodafone della numerazione xxxxxx081, è l'utente stesso a presumerne solo l'eventualità, avendola appresa quale mera informazione dal servizio clienti Vodafone ma non se ne riscontra traccia nella fatturazione successiva al passaggio. Nella fattura Vodafone più recente infatti, emessa il 26.5.2015 a conguaglio dell'intera durata contrattuale, la stessa numerazione neanche compare; in ogni caso, per consolidata giurisprudenza Agcom Corecom, la fatturazione successiva al cambio operatore o alla disdetta, non configura l'ipotesi di

servizi non richiesti ma si risolve in mera fatturazione indebita, regolarizzabile mediante rimborsi/storni.

A tal proposito l'utente ha richiesto il rimborso della somma onnicomprensiva di Euro 4.436,00, senza alcuna imputazione specifica a fatture e a voci di costo ritenute non dovute:

A fronte, di tale, generica domanda, possono tutt'al più essere esaminate le ultime due fatture emesse:

-la fattura n. AF03387972 del 6.3.2015, dalla quale devono essere stornate le penali da recesso anticipato delle tre utenze mobili, non dovute attesi gli inadempimenti che hanno determinato la disdetta dell'utente; devono essere inoltre stornati i costi degli apparati Vodafone Booster, non funzionanti, dei quali le fatture portano i ratei, atteso che il loro mancato funzionamento, se da un lato non sortisce alcuna forma di indennizzo per il carattere assorbente del disservizio sul servizio principale, dall'altro non giustifica l'esborso per l'acquisto dell'apparato: il gestore dovrà pertanto rimborsare l'importo complessivo dei ratei già versati ed annullare e stornare quelli residui con riferimento ad entrambi gli apparati.

- la fattura n. AE06405669, del 26.5.2014 riportante i conguagli sull'intero periodo contrattuale, deve essere stornata per intero, poiché i costi addebitati a titolo di canoni e consumi non sono imputabili ai periodi di spettanza (periodo 11.3.2014- 2.5.2015) né è possibile collegare ad essi la funzionalità effettiva dei servizi oggetto di conguaglio.

7. Sulle spese di procedura

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*, l'importo di euro 200,00 da suddividersi tra le due società, nella misura di Euro 150,00 Vodafone, e 50,00 Telecom, in ragione delle rispettive soccombenze.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della XXX I.C.R.A.C.E nei confronti delle società Vodafone Italia XXX e Telecom Italia XXX.
2. La società Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta /00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 5.930,00. ai sensi degli artt. 5 comma 1 e 12, comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi.
 - Euro 270,00 ai sensi dell'art.11, comma 2 Allegato A del Regolamento Indennizzi

3. La Società Vodafone è tenuta inoltre a stornare, sulla fattura n AF03387972 del 6.3.2015, i costi da recesso anticipato e i costi degli apparati Booster e a rimborsare quelli già versati nei termini di cui in motivazione; è tenuta altresì a stornare per intero la fattura n. n. AE06405669 del 26.5.2014.
4. La società Telecom è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 480,00 ai sensi dell'art.6, comma 2, art.5 comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera Indennizzi .
 - Euro 28,00 ai sensi dell'art.3, comma 4 Allegato A alla Delibera indennizzi.
5. Le società Vodafone Italia XXX e Telecom Italia XXX sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
6. 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.
7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
8. 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 e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto