

DELIBERA 123/2023/CRL/UD del 24/02/2023
D. GXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/221519/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 D. GXXX del 20/12/2019 acquisita con protocollo n. 0550744 del 20/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione, l'istante riferisce che in merito al contratto distinto con codice cliente 7.152xxx, intercorrente con la Vodafone Italia SpA (di seguito, per brevità anche solo "Vodafone" o il "gestore" o l'"operatore") per servizi di telefonia fissa/fax e dati, a seguito di richiesta di migrazione verso altro operatore, avvenuta nel novembre 2017, subiva la disattivazione di una sola delle due utenze a lui intestate (la n. 07714xxx); mentre, di conseguenza, continuava a ricevere fatture in relazione all'altra linea (la n. 07711xxx), rimasta inspiegabilmente attiva, seppur inutilizzata. Entrambe le suindicate utenze telefoniche asservivano l'attività commerciale di "studio medico" dell'istante. Attesa l'illegittimità della mancata migrazione anche della seconda numerazione verso il nuovo operatore, considerato che la richiesta di migrazione concerneva la posizione dell'istante nella sua interezza, l'istante medesimo contattava più volte il servizio Clienti Vodafone, nonché quello del nuovo operatore, al fine di comprendere e risolvere la problematica occorsa, ma con esito negativo. Pertanto, a seguito di comunicazione di imminente modifica unilaterale delle condizioni di contratto, da parte di Vodafone, l'istante coglieva l'occasione per recedere dal contratto visto quanto accaduto in relazione alla numerazione non migrata verso il nuovo operatore. Così, in data 19 giugno 2018, comunicava formale recesso a Vodafone, senza rinunciare alle pretese e contestazioni rassegnate in precedenza. Al reclamo inoltrato dall'istante, per la mancata migrazione anche della seconda linea telefonica, sia a Vodafone che a Telecom, entrambe le compagnie telefoniche nulla replicavano. Concludeva l'istante, richiedendo complessivamente la somma di Euro 650,00 per illegittima fatturazione e per mancata risposta a reclamo, oltre allo storno integrale della fatturazione successiva al 21 febbraio 2018 e sino a chiusura contrattuale; chiedeva, infine, anche l'immediato ritiro di tutte le pratiche di gestione recupero crediti relative alla fatturazione de qua, in attesa di definitiva risoluzione nella sede Corecom. Promossa la procedura di conciliazione dinanzi al Corecom Lazio (18/C/08516), la Vodafone non partecipava, determinandone la conclusione con esito negativo.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente Vodafone, per il tramite degli Avv.ti A. PXXX e A. MXXX, contestando le doglianze avversarie in quanto ritenute infondate in fatto e diritto, rilevando la correttezza dell'operato gestionale della Vodafone ed evidenziando che tramite la fattura n. AI02xxx del 14.2.2018 parte istante era stata informata che, a partire dalla prima fattura emessa dopo il 5.4.2018, i servizi e le promozioni attive si sarebbero rinnovati su base mensile anziché ogni quattro settimane, con la possibilità di

recedere o migrare in esenzione costi entro trenta giorni dalla ricezione della suddetta nota informativa. Secondo l'operatore, l'istante eseguiva la migrazione verso altro gestore senza preventivamente far pervenire alcuna esplicita richiesta, come invece previsto nella summenzionata comunicazione. Sempre, per l'operatore appariva importante precisare, in ordine ai fatti contestati, che il Sig. DXXX aveva effettuato la sola migrazione del numero di rete fissa (0714xxx) in modalità "np pura", disciplinata dalla Delibera n. 35/10/CIR, che, come noto, tende a normare e regolare l'attivazione dei numeri e non anche delle connettività. L'assenza, perciò, di una iniziale richiesta di recesso, pervenuta solamente a giugno 2018, determinava la prosecuzione della fatturazione che, quindi, doveva intendersi come corretta e priva di errori o anomalie. Nel merito, poi, eccedeva tra le altre cose l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom. Precisava, infine, che l'utente era disattivato e che a suo carico risultava un insoluto per Euro 303,20, chiedendo il rigetto dell'avversa istanza, perché infondata in fatto e in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. In primo luogo, non si rinvergono istanze che possano essere qualificate come risarcitorie. In ogni caso, ancorché nel caso di specie non si fosse trattato di domande di indennizzo, come invece è, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, in domande conformi alle norme anzidette. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per i motivi che seguono. L'istante lamenta che, a seguito di richiesta di migrazione delle proprie utenze telefoniche (nn. 0771xxx e 0771xxx) da Vodafone ad altro operatore (Telecom), avvenuta asseritamente (in quanto sfornita di prova) nel novembre 2017, si sarebbe visto migrare solo la linea telefonica distinta con il numero 07714xxx. Avuto contezza della mancata migrazione dell'altra linea telefonica (n. 077118xxx), parte istante riferisce di aver contattato Vodafone "al fine di comprendere e risolvere la problematica", ma senza riuscire in quest'ultimo intento e senza fornire evidenza delle modalità di contatto (si presume telefonicamente). Parte convenuta, Vodafone, dal canto suo, confermata la presenza dell'utenza in parola nei propri sistemi dal 2012, seppur contestando in via generica "le affermazioni dell'utente", si è limitata a ritenere corretta la fatturazione in ragione dell'inesatta migrazione dell'utente verso altro operatore, posto che l'istante non avesse fatto precedere detta migrazione da un regolare recesso. Tale onere, gravante sull'utente, sarebbe derivato dalla comunicazione contenuta nella fattura n. AI028xxx del 14.2.2018, con la quale gli veniva notificato che, nel termine di trenta giorni, avrebbe avuto "il diritto di recedere dal contratto o di

passare ad altro operatore, senza penali,” in conseguenza di una “modifica delle condizioni contrattuali”. Sempre per Vodafone, l’utente avrebbe eseguito “la migrazione verso altro gestore senza preventivamente far pervenire presso gli uffici della scrivente società alcuna esplicita richiesta, come invece previsto nella summenzionata comunicazione”. Tanto doverosamente premesso, si ritiene opportuno chiarire alcuni aspetti dirimenti per il caso di specie. Parte convenuta ha confermato, in buona sostanza, la sussistenza del titolo per cui l’istante, oggi, agisce, superando di conseguenza la mancata produzione da parte di quest’ultimo del contratto. Idem per la richiesta di NP che, seppur non prodotta agli atti della procedura dall’istante, è stata confermata dal documento n. 2 del gestore. D’altronde, non si ritiene condivisibile il ragionamento formulato dalla difesa del gestore nella memoria in atti circa la propedeuticità e necessità di una “esplicita richiesta” di migrazione (non essendo stato, peraltro, nemmeno ben chiarito da parte del gestore nella comunicazione de qua il come procedere alla migrazione o al recesso, a dispetto degli obblighi di informativa e chiarezza cui soggiace l’operatore in simili casi). Pertanto, la migrazione in questione è da considerarsi avvenuta in modalità corretta da parte dell’istante. Ciò posto, in relazione alla richiesta di indennizzo per mancata portabilità di una delle due linee telefoniche, concernenti comunque la medesima utenza riconducibile all’istante, si rappresenta che, ai sensi dell’art. 1218 c.c., spetta al gestore l’onere di provare l’impossibilità, non imputabile a propria colpa, della mancata portabilità di una delle due linee telefoniche (la linea avente n. 0771xxx), poiché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati. In materia di portabilità del numero, dunque, a fronte del lamentato inadempimento da parte dell’utente rispetto alla richiesta prestazione di NP (id est, Number Portability), per escludere la propria responsabilità, incombe all’operatore l’onere di dimostrare che l’inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non imputabili o da problematiche tecniche non causate da sua colpa, circostanze e problematiche di cui peraltro l’utente deve essere adeguatamente informato. Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per l’esatto adempimento, ovvero documentare la tempestività della richiesta inviata all’operatore donating. Nella fattispecie, l’operatore, al di là dell’asserito reclamo dell’utente, non ha mai comunicato allo stesso l’esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell’adempimento dell’obbligazione, ossia del perché la migrazione dell’utenza non abbia interessato entrambe le linee telefoniche; solo nella memoria del 13 novembre 2020, in pendenza del procedimento di definizione, il gestore si è limitato a confermare la presenza sui sistemi informatici della richiesta di portabilità dell’istante, dichiarando che la richiesta medesima era rimasta limitata alla sola linea telefonica avente numero 0714xxxx, senza specificare perché non avesse interessato anche l’altra linea telefonica, ossia quella in contestazione (la linea avente n. 077118xxx). Conseguentemente, non avendo motivato in alcun modo in merito alla specifica doglianza dell’istante, non si ritiene assolto l’onere della prova da parte dell’operatore. Ne consegue la esclusiva responsabilità dell’operatore Vodafone, per l’inadempimento lamentato dall’utente, a decorrere dal 9 marzo 2018 (cfr. doc. 2 dell’operatore - schermata migrazione) e risultato persistente sino alla data del 30 giugno 2018 (cfr. fattura – doc. 2 dell’istante).

L'istante, quindi, ha diritto all'indennizzo computato ai sensi dell'art. 7, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla deliberazione n. 347/18/CONS, pari ad Euro 1.130,00 (113 giorni x 5 euro x 2 trattandosi di utenza affari); nonché allo storno delle fatture emesse verso la medesima utenza Vodafone a decorrere dal 9 marzo 2018, tra cui le fatture n. AI06xxx del 13 aprile 2018 e n. AI146xxx del 14 agosto 2018. Rimane, invece, dovuta, ove ancora pretesa, la fattura n. AI02xxx del 14 febbraio 2018, di Euro 128,10, in quanto parte istante non ha fornito prova di aver richiesto la migrazione nel "Novembre 2017"; mentre risulta, come sopra anticipato, che la richiesta di NP sia intervenuta in data 9 marzo 2018 (cfr. doc. 2 dell'operatore - schermata migrazione). Ciò posto, attesa l'assenza di evidenza probatoria a corredo della richiesta, non può essere accolta la domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo. Come sopra anticipato, l'istante asserisce di aver inoltrato "reclamo...omissis...sulla mancata migrazione, inviato sia a Vodafone che a Telecom", senza però allegarne prova. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente G. DXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 1.130,00 (millecentotrenta/00), a titolo di indennizzo, per la mancata portabilità della linea telefonica n. 0771xxx, nei termini esposti in narrativa, nonché allo storno delle fatture emesse, a decorrere dal 9 marzo 2018, per l'utenza del Sig. G. DXXX, per le ragioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to