

DELIBERA N. 38/2021

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/301609/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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”*;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 07/07/2020 acquisita con protocollo n. 0289485 del 07/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’amministrazione comunale di Picerno, quale titolare di un contratto di linea avente n. [REDACTED], con ventidue linee fisse interne profilo TOP, n. 2 linee interne dedicate ai fax, nonché la fornitura di una connettività Internet del tipo SHDSL con banda minima garantita di 2 Megabite, nonché la fornitura di due Vodafone station, con formulario UG 147936 del 2019 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando la mancata cessazione dei servizi a seguito di passaggio ad altro Operatore, l’addebito di costi per la disattivazione delle linee, nonché l’emissione di fatture illegittime.

In particolare deduceva che originariamente detta linea serviva le seguenti sedi comunali: il palazzo comunale di [REDACTED]; il plesso scolastico di Via [REDACTED]; il plesso scolastico di [REDACTED]; il plesso scolastico di Via [REDACTED]. Successivamente l’istante decideva di passare ad altro Gestore.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 2.07.20 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto verbale di mancato accordo per mancata adesione dell’istante alla proposta formulata dall’operatore di pagamento di una somma inferiore rispetto all’insoluto attualizzato di euro 14.000,00.

Pertanto, in data 7.07.2020 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, l' [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) la cessazione definitiva di tutte le connettività esistenti;
- ii) lo storno e/o l'annullamento di tutte le fatture emesse;
- iii) il rimborso delle spese di procedura.

Poi con successiva memoria del 31.08.2020 prot. n. 5772 ampliava le anzidette richieste istando per il ricalcolo delle fatture a far data da maggio 2017, mese dal quale si genererebbe una maggiore somma pari ad euro 812,77, chiedendo altresì la cessazione immediata delle linee ancora attive con ogni conseguente addebito ed anche il risarcimento del danno pari ad euro 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore VODAFONE ITALIA S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 25.09.20, nella quale rappresentava preliminarmente che la migrazione ad altro operatore contrariamente a quanto sostenuto dall'utente fosse avvenuta con modalità diverse, e soltanto per alcune linee telefoniche risultando tutt'ora attive le linee n. [REDACTED] di Via [REDACTED], n. [REDACTED] Via [REDACTED] e n. [REDACTED] di Via [REDACTED] per le quali l'Operatore non avrebbe mai ricevuto formale disdetta e/o successiva richiesta di migrazione.

Deduceva infatti che in data 20.11.2017 per le linee aventi numerazione [REDACTED] e [REDACTED], associate a Via [REDACTED] e Via [REDACTED], riceveva una richiesta diretta di migrazione da parte di Tim datata 9.10.2017, giuste schermate prodotte, risultando poi le altre utenze migrate ad altro Gestore in data 2.10.2018.

Evidenziava, inoltre, che a conforto di quanto sostenuto, in data 28.3.2019 inviava una comunicazione di riscontro con la quale rappresentava la sussistenza delle anzidette linee quali attive con un insoluto di euro 20.325,34. Precisava, quindi, l'Operatore che detti importi non risultavano puntualmente contestati dall'istante, a mente di quanto previsto dalla propria Carta dei servizi e cioè nell'osservanza del termine di quarantacinque giorni dall'emissione, tanto da far venir meno in capo all'Operatore un obbligo di conservazione del traffico dei periodi controversi.

In ordine poi alla richiesta di storno ed indennizzo la Vodafone riterrebbe non fondata tale richiesta in quanto non espressamente prevista dalla propria Carta dei servizi, e ciò in aderenza all'espresso rimando offerto dall'art. 20 Delibera 353/2019/CONS. L'Operatore, infine, produceva in via documentale le schermate di migrazione delle linee, le condizioni generali di contratto e le fatture insolute. Di conseguenza, la VODAFONE

ITALIA S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, ritenendo preliminarmente improcedibile/inammissibile l'odierna domanda, ed in ogni caso infondata in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto valida limitatamente ai punti indicati nel formulario GU14 perfettamente coincidenti con quelli del formulario UG 147936, risultando pertanto non valutate le ulteriori richieste spiegate con la memoria successiva, poiché tardive e quindi inammissibili.

Detti elementi portano a ritenere, conformemente all'orientamento Agcom, che le tematiche ampliate con la memoria successiva del 31.08.2020 risultino ulteriori ed aggiuntive rispetto all'originaria vicenda, tali comunque da non consentire l'ampliamento della controversia, pena l'aggiramento del principio di obbligatorietà della fase conciliativa.

Nel merito l'istante lamenta la mancata cessazione di tutte le connettività esistenti con l'Operatore, senza meglio precisare, dedurre, nonché allegare puntualmente in ordine all'effettivo invio delle comunicazioni di recesso, ritenendo così non dovute tutte le somme addebitate da Vodafone. Ebbene quanto alla richiesta sub i) relativa alla domanda di cessazione di tutte le connettività esistenti la stessa può essere comunque accolta per effetto della proposizione dell'odierna domanda.

Sul punto si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom n.179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Agcom, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Infatti ove l'utente lamenti il ritardo nella richiesta presentata, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle effettive difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati; in caso contrario l'utente ha diritto ad un indennizzo. Spetta dunque all'operatore provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie per dare seguito all'attivazione dei servizi richiesti nei tempi contrattualmente convenuti o di provare che l'impossibilità della prestazione è stata determinata da circostanze o da problematiche tecniche o da difficoltà ad esso non imputabili.

Nel caso di specie e dalla disamina del corredo probatorio offerto, quindi, emerge che il Comune sia stato in ogni caso puntualmente informato dall'Operatore a mezzo pec in data 15.11.2018 ed in data 9.4.2019 della sussistenza delle connettività, anzi chiedendo e specificando le corrette modalità di cessazione di tali servizi che per la specifica natura dell'obbligato, trattasi nel caso di specie di P.A., necessitava anche di specifiche esteriorizzazioni della volontà negoziale.

A ciò valga il caso di considerare che il servizio per le linee n. [redacted] di Via [redacted]; n. [redacted] Via [redacted] n. [redacted] di Via [redacted] non è stato oggetto di puntuale contestazione illo tempore, tanto da lasciare presumere una corretta fruizione della linea. Per quanto dedotto ed in perfetta aderenza al principio tra il chiesto ed il pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c., dovrà comunque ritenersi validamente proposta la domanda di cessazione delle linee ancora esistenti, con ogni conseguente cessazione anche delle linee dati per le sedi comunali innanzi citate.

Quanto al sub ii) relativo alla richiesta di storno-annullamento di tutte le fatture emesse, tale doglianza non può essere accolta risultando di fatto tale domanda così come formulata dall'istante troppo generica e non circostanziata, ossia non specificata nell'an, nel quomodo e nel quantum. In aderenza alla copiosa giurisprudenza sul tema la decidente Autorità non è stata messa nelle condizioni di svolgere i relativi accertamenti e le adeguate valutazioni della fattispecie sottoposta risultando la stessa fumosa ed incerta (cfr. AGCOM delibere nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR). Pertanto la domanda sub ii) non può essere accolta.

Di contro risulta accoglibile la domanda sub iii) per le spese di procedura nella misura ritenuta equa e congrua ossia pari ad euro 100,00, e ciò in senso conforme alle precedenti statuizioni del presente Organismo ex art. 20, comma 6, dell'Allegato A alla Delibera n. 535/19/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 7.07.2020 dall' [redacted], l'Operatore è tenuto a:

- a) cessare tutte le utenze ancora in essere con l' [redacted], [redacted], comprese le linee dati, nonché ogni ulteriore servizio accessorio, e precisamente la linea n. [redacted] la linea N. [redacted] la linea n. [redacted] di Via [redacted];

b) corrispondere mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante l'importo di euro 100,00 (cento,00) a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 20, comma 6, dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS.

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

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

