

DELIBERA DL/208/15/CRL/UD del 18 dicembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx COSTANTINI / VODAFONE ITALIA xxx / TELECOM ITALIA xxx / FASTWEB xxx

(LAZIO/D/229/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 18 dicembre 2015;

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 del 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 dell’utente sig. xxx Costantini presentata in data 16 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti degli operatori Vodafone, Fastweb e Telecom – la sospensione del servizio, l’indebita fatturazione, l’attivazione di servizi non richiesti, la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- a) Nel 2013, Vodafone aveva ripetutamente sospeso i servizi, per un totale di 30 giorni;
- b) A giugno 2013, l’utente aveva chiesto di migrare in Fastweb. Il 29 settembre 2013 aveva restituito la Vodafone Station e il passaggio si era concretizzato a novembre 2013;
- c) Visto il malfunzionamento della linea, il 26 febbraio 2014 era migrato verso Telecom;

- d) In costanza del nuovo rapporto con Telecom, aveva ricevuto fatture di Vodafone, che, a seguito di reclamo, erano state stornate;
- e) Successivamente, aveva ricevuto ulteriori fatture di Vodafone riferite al bimestre luglio/agosto 2014 contenenti addebiti per “oneri di riattivazione”, e l’8 gennaio 2015 un sollecito di pagamento da parte di società di recupero crediti.

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

- i. Cessazione di qualsiasi servizio con Vodafone
- ii. Indennizzo per sospensione del servizio
- iii. Indennizzo per attivazione servizi non richiesti
- iv. Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- v. Indennizzo per ritardata migrazione e per malfunzionamento
- vi. Storno di qualsiasi fattura insoluta
- vii. Indennizzi vari e costi vari
- viii. Spese di procedura

2. La posizione dell’operatore Vodafone

In ordine alla richiesta di cessazione del servizio, l’operatore ha precisato che l’utente risulta disattivo. In ordine alla domanda di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, ha eccepito la nullità della domanda perché generica e priva di prova. In ogni caso, Vodafone ha dichiarato in sede conciliativa di provvedere allo storno integrale delle fatture emesse, con ciò escludendosi qualsiasi sanzione a suo carico ed essendo quindi cessata la materia del contendere. Ha eccepito poi la nullità per indeterminatezza delle richieste di indennizzo per sospensione dei servizi e per mancata risposta al reclamo, nonché la loro infondatezza nel merito. Come dedotto dall’istante, le sospensioni sono infatti dipese da ritardati/mancati pagamenti ed al reclamo è stata data risposta con le note di credito. Rileva infine che le altre censure (mancata migrazione e malfunzionamento) non sono a lui addebitabili e la nullità delle generiche richieste di “indennizzi vari”, “costi vari” e “rimborso spese di procedura”.

3. La posizione dell’operatore Fastweb

L’operatore ha eccepito, in via pregiudiziale, l’inammissibilità dell’istanza, non avendo ricevuto la convocazione per il precedente tentativo obbligatorio di conciliazione. In via preliminare, ha eccepito l’inammissibilità delle richieste laddove non coincidenti con quelle oggetto di conciliazione. Nel merito, ha contestato la responsabilità per il malfunzionamento, non avendo mai ricevuto segnalazioni del problema, e risultando traffico telefonico nelle fatture. Quanto alla migrazione da Vodafone, ha dedotto che il 24 giugno 2013 l’utente aveva sottoscritto la proposta di abbonamento e il servizio era stato attivato in data 30 agosto 2013. Quanto alla migrazione verso Telecom, ha dedotto che la richiesta di migrazione ricevuta il 20 febbraio 2014 era stata espletata in data 7 marzo 2014 e che il contratto era stato chiuso l’11 marzo 2014.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si dichiara cessata la materia del contendere con l’operatore Fastweb, per intervenuta transazione tra le parti.

Si dichiara cessata la materia del contendere con Vodafone in ordine alla domanda di cessazione del servizio avendo l'operatore espressamente dichiarato che l'utenza è disattiva.

Viene rigettata la domanda dell'utente di "Indennizzi vari" perché generica ed indeterminata, così come, per la stessa ragione, la domanda di "Costi vari", priva peraltro di qualsivoglia elemento probatorio.

Si premette infine che, in mancanza di precisazione da parte dell'utente, le domande nei confronti dell'operatore Telecom devono intendersi limitate al ritardo nella migrazione e alla mancata risposta ai reclami, essendo solo tali condotte eventualmente ad esso riferibili, ratione temporis e come si desume dal tenore delle difese dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, delle generiche e non circostanziate difese e dell'assoluta mancanza di prove a sostegno delle pretese, le richieste formulate dalla parte istante nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom possono essere solo parzialmente accolte, come di seguito precisato.

4.1. Sulla sospensione del servizio

L'istante lamenta nei confronti di Vodafone che, nel corso dell'anno 2013, nella pendenza del rapporto, l'operatore ha più volte sospeso il servizio senza preavviso, per un totale di 30 giorni, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può essere accolta, per la seguente ragione.

L'utente non ha circostanziato, neppure temporalmente, il lamentato disservizio, né ha dedotto e provato di aver reclamato l'improvvisa sospensione. Peraltro, come da lui stesso dichiarato, l'interruzione era conseguente a mancati e ritardati pagamenti per problematiche collegate alla corrispondenza gestita dal sistema postale. Causale ribadita anche da Vodafone nella memoria difensiva, cui nulla l'istante ha replicato nei termini concessi, dovendosi pertanto ritenere ammessa ex art. 115 c.p.c..

Stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo", il "quantum" e la causa del verificarsi del disservizio, non emergono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, nè può ravvisarsi sussistere alcuna responsabilità in capo alla società per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

4.2. Sull'attivazione di servizio non richiesto

L'istante lamenta nei confronti di Vodafone l'attivazione di un servizio non richiesto, che sarebbe provata dall'addebito di "oneri di riattivazione" contenuto nella fattura Vodafone riferibile al bimestre luglio/settembre 2014, e dagli atti di costituzione in mora ricevuti dalla società di recupero crediti, e chiede la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda non può essere accolta, non avendo l'utente prodotto la copia della fattura da cui risulterebbe l'addebito posto a fondamento della riattivazione/attivazione del servizio non richiesto, né la copia dell'intimazione di pagamento ricevuta dalla società di recupero crediti.

In mancanza dunque di qualsivoglia elemento che confermi l'effettiva avvenuta attivazione di un servizio non richiesto, la domanda deve essere rigettata.

4.3. Sulla mancata risposta ai reclami

L'istante lamenta la mancata risposta ai reclami, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda nei confronti di Vodafone non può essere accolta, per la seguente ragione.

L'utente ha dichiarato di aver contattato il servizio clienti Vodafone, senza precisare la data o il numero di pratica assegnato.

In ogni caso, precisa sempre l'istante, l'operatore aprì una segnalazione/reclamo e il 25 agosto 2014 comunicò la risoluzione del problema lamentato di indebita fatturazione ed inviò due note di credito relative alle fatture da stornare.

Nella fattispecie, l'operatore, che accogliendo il reclamo non aveva obbligo di fornire una risposta scritta, attraverso un comportamento concludente – lo storno delle fatture - ha dunque fornito all'utente concreto affermativo riscontro al reclamo ricevuto.

La mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta.

Non risultano dedotti, o provati, altri reclami telefonici o scritti, né verso l'operatore Vodafone, né verso l'operatore Telecom.

La domanda viene pertanto rigettata, anche ove rivolta nei confronti dell'operatore Telecom.

4.4. Sulla domanda di storno delle fatture

L'istante chiede lo storno integrale delle fatture emesse, domanda che, dal tenore delle difese, è da ritenersi svolta unicamente nei confronti dell'operatore Vodafone.

La domanda non può essere accolta, non avendo l'utente prodotto la copia delle fatture di cui chiede lo storno.

Ad abundantiam, si evidenzia che Vodafone, nella memoria difensiva depositata nell'odierno procedimento, ha chiesto dichiararsi cessata la materia del contendere sul punto, essendosi impegnato a provvedere allo storno totale già nella precedente fase conciliativa. Stante la mancata contestazione della circostanza da parte dell'utente nei termini difensivi concessi per la replica, deve ritenersi che Vodafone abbia adempiuto all'impegno assunto, nella pendenza della procedura.

4.5. Sulla migrazione

L'istante lamenta genericamente un ritardo nella migrazione, senza precisare se tale ritardo si sia verificato nella prima procedura di migrazione da Vodafone a Fastweb, o nella seconda da Fastweb a Telecom.

Per quanto riguarda la prima procedura, l'utente si è limitato a dedurre di aver chiesto la migrazione da Vodafone a Fastweb a giugno 2013, di aver riconsegnato la Vodafone Station il 29 settembre 2013 e che il passaggio si concretizzò solo a novembre 2013.

Sono in atti, prodotti dall'operatore Fastweb, la proposta di abbonamento sottoscritta con Fastweb il 24 giugno 2013 e le fatture di Fastweb con dettaglio di traffico voce a partire dal 15 settembre 2013.

La data di novembre 2013 indicata dall'utente quale data di perfezionamento della migrazione è dunque smentita dal dettaglio del traffico effettuato sotto rete Fastweb già a partire dal 15 settembre 2013, circostanza non contestata dall'utente da ritenersi pacificamente ammessa ex art. 115 c.p.c..

Alla luce di quanto sopra, prendendo come riferimento la data del 15 settembre 2013 di effettivo inizio di utilizzo del servizio Fastweb, si conclude che la procedura di portabilità si è conclusa con 53 giorni di ritardo rispetto alla tempistica prevista dalla normativa di settore.

Ciò premesso, si evidenzia che Vodafone non ha prodotto alcun documento utile (quali le schermate del sistema informatico), da cui evincere il tempestivo adempimento agli obblighi di sua pertinenza nella veste di Operatore Donating nella procedura di migrazione, o l'eventuale responsabilità dell'Operatore Recipient nell'adempimento dei propri.

Stante il mancato assolvimento di tale onere probatorio, a suo carico in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si ritiene che la responsabilità nel ritardo della portabilità del numero sia da imputarsi a Vodafone, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo, dal 24 luglio 2013 (termine massimo normativamente previsto per il perfezionamento del passaggio) al 15 settembre 2013 (data di utilizzo del servizio con Fastweb).

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 6.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi si liquida un indennizzo di Euro 265,00.

Per quanto riguarda invece la seconda procedura di migrazione, da Fastweb a Telecom, l'utente si limita a dichiarare di averla effettuata in data 26 febbraio 2014, senza precisare alcunché .

Nella memoria difensiva, Fastweb ha dichiarato che la richiesta pervenuta il 20 febbraio 2014 venne espletata il 7 marzo 2014. Sul punto, nulla è stato contestato o dedotto dall'istante nei termini concessi per la replica, dovendosi quindi i tempi di espletamento ritenersi non contestati ex art. 115 c.p.c.

Da quanto sopra, non si ravvisa alcuna responsabilità di Telecom nella seconda procedura di migrazione, avvenuta nel rispetto della tempistica prevista dalla normativa vigente.

La domanda di indennizzo, ove rivolta nei confronti di Telecom, viene pertanto rigettata.

Considerata la totale soccombenza dell'istante nei confronti di Telecom, ed il rifiuto della congrua offerta transattiva formulata da Vodafone all'udienza di discussione, sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Viene dichiarata cessata la materia del contendere con l'operatore Fastweb, per intervenuta transazione tra le parti.

2. Viene altresì dichiarata cessata la materia del contendere con l'operatore Vodafone Italia xxx in ordine alla domanda di cessazione del servizio.
3. Rigetta le domande del sig. xxx Costantini nei confronti dell'operatore Telecom Italia xxx.
4. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. xxx Costantini nei confronti della società Vodafone Italia xxx, con compensazione delle spese di procedura.
5. La società Vodafone Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di Euro 265,00 (duecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 6.1 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
6. La società Vodafone Italia xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
7. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
8. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
9. 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, 18 dicembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto