

Verbale n. 16

Adunanza del 19 settembre 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di settembre alle ore 11.00 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 72 – 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 352/2015 – XXX S.R.L. / VODAFONE ITALIA S.P.A. (già VODAFONE OMNITEL B.V.)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 23.09.2015, con cui la XXX S.r.l., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA S.P.A. (già Vodafone Omnitel B.V. di seguito Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 24.09.2015 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore trasmessa in data 27.10.2015;

VISTA la memoria di replica della ricorrente;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante nei propri scritti difensivi rappresenta quanto segue:

- che nel 2012, in occasione di una missione in Turchia di un dipendente della società, veniva contattato il servizio clienti Vodafone e l'agenzia di riferimento per avere informazioni sul costo delle telefonate all'estero;
- che l'informazione ricevuta era nel senso che, in caso di telefonate dall'Italia verso l'estero, non erano previsti costi aggiuntivi;
- che, dando credito all'informazione ricevuta, il dipendente dell'istante non effettuava alcuna telefonata dall'estero ma solamente le riceveva dall'Italia;
- che le successive fatture comprendevano invece addebiti consistenti per le telefonate ricevute dall'Italia;
- che, a seguito di vari reclami, Vodafone prometteva uno storno mai eseguito;
- che alla fine del 2013 parte ricorrente faceva richiesta di trasloco delle linee fisse e ADSL, trasloco che non avveniva nei tempi indicati;

- che quindi le comunicazioni dovevano avvenire mediante la linea mobile con notevoli difficoltà vista la scarsa copertura;
- che i disagi subiti sono perdurati per mesi nonostante i reclami;
- che nel febbraio 2015 riceveva un sollecito di pagamento delle somme insolute da parte di uno studio legale incaricato da Vodafone al recupero del credito a cui l'istante rispondeva con una mail del 26.03.2015.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) lo storno di tutte le fatture;
- 2) giusto indennizzo per i danni imputabili al gestore.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che Vodafone, a seguito di lamentele della ricorrente per gli addebiti per il servizio voce all'estero, emetteva le seguenti note di credito: € 323,78 oltre IVA relativi al traffico voce per chiamate ricevute all'estero addebitati sulla fattura AD00583620 e € 590,36 oltre IVA relativi al traffico voce per chiamate ricevute all'estero addebitati sulla fattura AC15801279;
- che, a seguito di malfunzionamenti del servizio voce e ADSL per l'utenza fissa provvedeva, nei tempi stabiliti dalla carta dei servizi, a ripristinare i predetti servizi ed emetteva note di credito in data 17.04.2014;
- che l'insoluto ammonta a € 10.354,27;
- che nessun reclamo è stato inviato alla Vodafone entro i 45 giorni dal ricevimento delle fatture per addebiti non giustificati come richiesto dalle condizioni generali di contratto;
- di formulare in ogni caso proposta transattiva di storno dell'insoluto a fronte del pagamento da parte della ricorrente della somma di € 5.000,00.

Con successiva memoria di replica del 03.11.2015, l'istante specificava :

- che i due storni relativi al traffico voce all'estero sono insufficienti a fronte di una somma non dovuta di circa € 3.000,00;
- che gli storni del 17.04.2015 a ristoro dei disservizi sono irrilevanti;
- che la proposta transattiva del pagamento di € 5.000,00 appare troppo onerosa.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub n. 2)* richiedente *un giusto indennizzo per i danni imputabili al gestore* in quanto ha per oggetto fattispecie non contemplata tra quelle indennizzabili previste dall'All. A della Delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS.

Non pare, in ogni caso, possibile accoglierla nemmeno in via di interpretazione analogica (ai sensi del combinato disposto degli artt. 8 e 12, comma 3 della delibera suddetta) in quanto si ritiene che la *ratio* in essa sottesa rivesta aspetti di natura risarcitoria e, pertanto, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

B) Nel merito

In via preliminare ed assorbente del merito, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna e non sufficientemente circostanziata; la sua estrema sinteticità, la carenza di dati nonché la scarsa documentazione allegata non consentono, infatti, di conferire certezza alla descrizione dei fatti resa, né di poter valutare la fondatezza delle richieste avanzate.

In particolare la mancata allegazione delle fatture contestate, non permette al presente Comitato – alla luce anche dei contrastanti dati forniti da Vodafone – di prendere visione delle voci in esse contabilizzate al fine di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine allo storno richiesto.

L'operatore allega alla memoria difensiva la situazione contabile della ricorrente da cui si evincono le somme stornate sotto forma di nota di credito, mentre l'istante si limita ad affermare nella memoria di replica che i predetti storni sono insufficienti senza dar prova di somme precise e soprattutto individuabili nella fatturazione.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*.

Non solo: Vodafone lamenta la mancanza di reclami entro i 45 giorni dal ricevimento delle fatture contestate.

E' ormai pacifico che l'utente, nell'invocare la tutela di un proprio diritto, deve fornire gli elementi che consentono di individuare la responsabilità del gestore. Nel caso di specie l'istante chiede lo storno delle fatture dopo anni dalla loro emissione non consentendo all'operatore l'esercizio del diritto di difesa in quanto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, e precisamente secondo l'articolo 123, comma 2, del d.lgs. n. 196/2003, Vodafone non ha la possibilità di accedere al traffico effettuato, oltre i sei mesi dalla data della contestazione (cfr. delibera 89/15/CIR).

Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento di segnalazione o reclamo su lamentati addebiti non giustificati in fattura prima dell'avvio della presente procedura, non potendo certamente essere considerato tale la mail del 26.03.2015 trasmessa dalla ricorrente allo studio legale incaricato da Vodafone al recupero del credito. Conseguentemente non può essere accolta la richiesta di storno di fatture mai contestate dalla ricorrente su cui incombe l'onore della segnalazione tempestiva della problematica (*ex multis* delibera n. 38/12/CIR).

A fronte, pertanto, da un lato della complessiva indeterminazione e genericità dell'oggetto del contenzioso risultante da quanto esposto in istanza e dall'altro della mancata contestazione tempestiva delle medesime, si ritiene che le richiesta *sub* 1) di *“storno di tutte le fatture”* debba essere respinta.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

Rigetto della domanda presentata da XXX S.r.l., corrente in XXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione