

DELIBERA N. 8/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/98616/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 23/01/2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

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;

VISTA l'istanza di XXX del 18/03/2019, acquisita con protocollo n. 0117975 del 18/03/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 23/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione del 21/01/2019, l'utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Vodafone Italia X (Ho.Mobile-Teletu) (di seguito Vodafone) quanto segue:

-che in data 23/01/2018 ha stipulato un contratto con Vodafone per la telefonia fissa e mobile e che, in data 31/01/2018, è stata installata la linea voce con centralino Voip;

- di aver da subito riscontrato dei problemi su quest'ultima- tra cui caduta di linea e scarsa qualità dell'audio nelle telefonate -, comunicati telefonicamente al call center Vodafone e mai risolti, e di aver inviato in data 30/03/2018 pec di reclamo all'operatore;

- di contestare le fatture emesse da Vodafone specificando, in particolare, quanto segue: relativamente alla fattura n. AI05754420 del 28/03/2018 di euro €1.336,29, pagata per intero, di contestare la quota di € 470,58 (pari a € 333,94 per Azienda Express Premium non funzionante + € 136,64 per Telefoni e Tablet utilizzabili solo con soluzione Vodafone); relativamente alla fattura n. AI09658770 del 29/05/2018 di euro € 1.375,67, pagata in parte per € 663,19, di contestare la quota di € 488,00 (pari a € 419,68 per Azienda Express Premium non funzionante + € 68,32 per Telefoni e Tablet utilizzabili solo con soluzione Vodafone) e di dover ancora pagare € 224,48 per Azienda Dati funzionante; relativamente alla fattura n. AI13621042 del 23/07/2018 di € 1.035,77, pagata in parte per € 716,63, di contestare la quota di € 87,84 (pari a € 19,52 per Azienda Express Premium non funzionante + € 68,32 per Telefoni e Tablet utilizzabili solo con soluzione Vodafone) e di dover ancora pagare € 231,31 per Azienda dati funzionante; relativamente alla fattura n. AI17606351 del 27/09/2018 di € 1.576,23, pagata in parte per € 785,92 di contestare € 556,32 (pari a € 488,00 per Azienda Express Premium non funzionante + € 68,32 per Telefoni e Tablet utilizzabili solo con soluzione Vodafone) e

di dover ancora pagare € 238,14 per Azienda Dati funzionante; relativamente alla fattura n. AI21636951 del 28/11/2018 di euro € 1.750,61 pagata in parte per € 855,71 di contestare € 880,35 (pari a € 31,23 per Azienda Express Premium non funzionante + €68,32 per Telefoni e Tablet utilizzabili solo con soluzione Vodafone + €780,80 contributo di attivazione non da addebitare in quanto disdetto il servizio per aumento di canone nei tempi previsti) e di dover ancora pagare € 14,57 per Azienda dati funzionante; relativamente alla fattura n. AI01502999 del 29/01/2019 di euro € 920.36, pagata in parte per € 852,04 , di contestare € 68,32 per Telefoni e Tablet utilizzabili solo con soluzione Vodafone.

In base a tali premesse, ha richiesto a Vodafone:

- a) l'emissione delle seguenti note di credito di € 470,58 per la fattura n. AI05754420 del 28/03/2018; di € 488,00 per la fattura n. AI09658770 del 29/05/2018; di € 87,84 per la fattura n. AI13621042 del 23/07/2018; di € 556,32 per la fattura n. AI17606351 del 27/09/2018; di € 880,35 per fattura n. AI21636951 del 28/11/2018; di € 68,32 per la fattura n. AI01502999 del 29/01/2019; di € 545,76 per fattura n. 5819008075 26/01/2018;
- b) il ritiro e il rimborso di tutte le apparecchiature che Vodafone ha fornito per usare la sua soluzione (telefoni VOIP)

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con propria memoria difensiva, ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione con richiesta alla scrivente Autorità di verificarne la coincidenza. Nel merito, l'operatore ha sostenuto l'infondatezza delle richieste di parte istante dichiarando che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. In particolare, riguardo alla lamentata presenza di disservizi relativi alla caduta di linea ed alla scarsa qualità dell'audio durante le telefonate, l'operatore ha posto in rilievo di aver attivato, come richiesto, il piano tariffario denominato "Soluzione Azienda Express Premium", che prevede tecnicamente la presenza di cinque canali voce in contemporanea. Ha evidenziato di aver gestito e risolto le tre segnalazioni inviate dall'utente entro i tempi tecnici previsti dalla normativa di settore. Ha rilevato la mancanza di prove depositate a sostegno della tesi di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante di cui ai punti a) e b) sono da trattare congiuntamente e non possono trovare accoglimento, come di seguito esposto.

Si premette che l'eccezione di inammissibilità dell'istanza sollevata dall'operatore, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio. (Conforme è l'orientamento costante di Agcom, ex multis delibere nn. 4/19/CIR, 5/19/CIR).

Si rileva, comunque, l'inammissibilità della contestazione dell'addebito di euro € 780,80 a titolo di contributo di attivazione sulla fattura n. AI21636951 del 28/11/2018. Tale contestazione risulta sollevata per la prima volta in sede di definizione della controversia e costituisce pertanto *ius novorum* non sottoposto al tentativo di conciliazione. (Si vedano conformi, *ex multis*, le delibere di questo Corecom nn. 46/11 e 32/12).

Nel merito, si considerano, dunque, le doglianze dell'istante circa il malfunzionamento, fin dall'installazione e mai risolto, dei servizi relativi al centralino Voip e le richieste di ritiro dei relativi apparati e di rimborso/storno dei relativi importi addebitati con le voci "Azienda Express Premium" e "Telefoni, tablet e altri dispositivi" sulle fatture n. AI05754420 del 28/03/2018, n. AI09658770 del 29/05/2018, n. AI13621042 del 23/07/2018, n. AI17606351 del 27/09/2018, n. AI21636951 del 28/11/2018, n. AI01502999 del 29/01/2019, n. 5819008075 26/01/2018.

Si premette che le Condizioni generali di contratto Vodafone prevedono, come indicato anche sulle bollette, che eventuali contestazioni relative agli importi fatturati devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione della fattura e si osserva che l'Autorità scrivente ha più volte stabilito (*ex multis*, delibere nn. 27/2018 e 118/2017) che per ottenere il rimborso/storno di spese indebitamente pagate, l'utente deve fornire la prova dell'avvenuta contestazione delle relative fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali. In materia di onere della prova, si riporta, altresì, l'orientamento costante di Agcom come espresso, *ex multis*, nella delibera n. 70/12/CIR, per cui: "La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: nel caso di specie per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate, avrebbe dovuto fornire la prova chiara dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture".

Nel caso in esame, il suddetto onere probatorio non risulta adempiuto da parte dell'utente, che si limita a contestare in istanza gli addebiti illecitamente fatturati e indebitamente pagati, senza fornire alcun elemento atto a dimostrare l'avvenuto reclamo dei relativi importi nei termini previsti dalle Condizioni contrattuali nonché l'avvenuto pagamento degli stessi.

Relativamente alla doglianza di malfunzionamento dei servizi/apparati VOIP fin dall'installazione e mai risolto, occorre richiamare il consolidato orientamento Agcom per cui, stante l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e, in caso di disservizio, di procedere tempestivamente a risolvere le problematiche riscontrate, è comunque necessario che l'utente manifesti tramite reclamo al gestore l'esistenza dei disservizi, affinché questi possa intervenire per risolvere il malfunzionamento. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera Agcom

179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Si aggiunge quanto previsto dalla delibera Agcom n. 3/11/CIR per cui: "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata." (conformi delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR).

Nel caso di specie, gli elementi prodotti dall'istante non sono sufficienti al fine dell'accertamento del verificarsi del malfunzionamento, fin dall'installazione e mai risolto dei servizi/apparati Voip, lamentato dall'istante. Ad eccezione dei tre ticket che l'operatore ha dimostrato di aver aperto e risolto producendo copia delle relative schermate dei propri sistemi, dalla documentazione depositata agli atti, non risulta, infatti, alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa dimostrare l'esistenza di un reclamo in merito al disservizio lamentato. Non si rinviene, in particolare, prova dell'invio/ricevimento della pec di reclamo del 30.03.2018.

Per quanto esposto si ritiene che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X (Ho.Mobile-Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 23/01/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi