

DELIBERA N. 33

**XXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/671428/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 12/07/2024;

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. 358/22/CONS;

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

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 la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXX del 28/03/2024 acquisita con protocollo n. 0093194 del 28/03/2024;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. e relativo all'utenza n. 08XXXXXXXX23, mediante formulario UG/653355/2023 del 30.12.2023, si rivolgeva a Co.re.com di Basilicata rappresentando che nel giugno 2022, a seguito del cambio del modem, si verificava la totale interruzione del servizio dati e che nonostante le ripetute segnalazioni e il saldo regolare delle fatture lo stesso servizio non veniva mai ripristinato.

Il 14.04.2023 l'istante inviava regolare disdetta, ma continuava a corrispondere le fatture relative ai costi di chiusura del contratto e al modem in dotazione.

La Vodafone, intanto, non prendendo atto della disdetta emetteva fatture relative ai mesi successivi sino a novembre 2023.

Già in sede di conciliazione l'istante chiedeva:

- a) la disdetta del contratto dal 14.04.2023 con lo storno delle relative fatture successive;
- b) nonché un indennizzo per il periodo di disservizio dal 01.06.2022 al 14.04.2023;
- c) un indennizzo per la mancata lavorazione nei termini della disdetta e per il mancato riscontro al reclamo. All'udienza di conciliazione svoltasi il 12.01.2024 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 28.03.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi a Co.re.com. di Basilicata. Nella predetta istanza la sig.ra XXXXXX riportandosi al formulario UG/653355/2023 ribadiva le istanze ivi formulate e riportate ai su menzionati punti a) -b) -c).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia SPA faceva pervenire la memoria difensiva, datata 30.04.2024, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'assenza di qualsivoglia responsabilità per le doglianze descritte dall'utente in quanto nessuna anomalia risultava riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella fatturazione emessa, sostenendo di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi e di aver mantenuto la linea attiva e funzionante sui propri sistemi.

L'operatore eccepiva che la richiesta di cessazione del 14.04.2023 era stata revocata dalla stessa utente con accettazione di uno sconto sul canone del 100 % per due bimestri ("come emergerebbe dalle fatture emesse a luglio e settembre 2023 aventi importi modici proprio per la presenza dello sconto concordato" ma non allegate alla procedura de quo) e che comunque l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta formulata validamente di per sé non comportava il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno/ rimborso delle somme contestate

. L'operatore inoltre precisava sotto il profilo amministrativo e contabile che l'utente è insolvente per la somma di euro 187,57 alla data 30.04.2024. Invia istruttoria/ contabile allegava le schermate del ticket tecnico.

Di conseguenza la Vodafone Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierna richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento ed è pertanto validamente proponibile.

Il corredo documentale offerto da entrambe le parti risulta comunque scarso ed insufficiente, fermo restando valida per esplicita ammissione dello stesso gestore (si cfr. memoria difensiva Vodafone del 30.04.2024 pag. 5 rigo 10) la disdetta del contratto di rete fissa dal 14.04.2023 da parte dell'utente e comunicata tramite pec indirizzata al servizioclienti@vodafone.pec.it allegando copia del proprio documento d'identità e codice fiscale; sulle sue richieste di indennizzo per il periodo di disservizio dal 01.06.2022 al 14.04.2023, si osserva, invece, che l'utente ha allegato schermate telefoniche da cui non è dato rilevarsi in modo certo l'oggetto e il soggetto delle contestazioni; d'altro verso l'Operatore ha prodotto soltanto le schermate del ticket tecnico.

Ebbene alla luce della documentazione prodotta dalle parti ed in applicazione dell'art. 1218 del cod. civ. "Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta e tenuta al risarcimento del danno se non prova che inadempimento o ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile".

Ne consegue che l'utente quale creditore della prestazione dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti, mentre l'operatore quale debitore della prestazione dovrà fornire la prova del proprio adempimento, poiché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Nella fattispecie in esame, il predetto onere della prova gravante sul gestore non appare puntualmente adempiuto, infatti, deve rilevarsi che la descrizione dei fatti fornita dall'utente della richiesta di disdetta del contratto di rete fissa non risulta puntualmente confutata dalla documentazione prodotta dal gestore che si è limitato alla mera produzione di un ticket, da cui non è dato evincere nessuna revoca della disdetta del 14.03.2023 da parte dell'utente e al quale ticket non può essere conferito nessun valore di elemento probatorio in tal senso.

Non può, altresì, ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per mancata o ritardata gestione della disdetta, non trattandosi di fattispecie tipizzate di indennizzo previste dal Regolamento, in quanto attratte nell'ambito del danno il cui risarcimento ed indennizzo è di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non del Co.re.com; fatta salva la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito. Per quanto dedotto la richiesta merita parziale accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXX, si propone, in accoglimento parziale dell'istanza avanzata in data 28.03.2024 dalla sig.ra XXXX XXXX che l'Operatore provveda: - a stornare/ rimborsare le fatture emesse successivamente alla data del 14.04.2023, al netto di eventuali costi di chiusura del contratto di rete fissa.

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, 12/07/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

