

DELIBERA N. 12/2024

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -TELETU)
(GU14/615428/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 16/02/2024;

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 XXXXXXXXXXXXXXXX del 19/06/2023 acquisita con protocollo n. 0164018 del 19/06/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. XXXXXX (di seguito Sig. XXXXXX e/o utente) è fruitore del contratto di linea fissa (Soluzione Lavoro L - Internet Business) avente numero XXXXXXXXX6, cod. cliente n.7.19XXX78, con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone e/o operatore telefonico).

Come risultante dagli atti depositati (nello specifico si veda schermata procedimento di migrazione a nuovo operatore) in data 19.10.2022 l'utente procede alla richiesta di migrazione verso nuovo operatore; la stessa si perfeziona in data 02.11.2022. Nei mesi ricompresi tra agosto 2022 ed aprile 2023, il Sig. XXXXXX riceve n. 3 (tre) fatture da parte di Vodafone.

Il Sig. XXXXXX ritenendo tali fatture illegittime, in quanto emesse posteriormente all'avvenuta migrazione, presenta, in data 03/05/2023, istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia in essere con l'operatore Vodafone.

In data 14.06.2023 viene, dunque, espletata dinnanzi al CORECOM Basilicata, procedura di conciliazione (UG/604855/2023), la quale, si conclude, come da verbale, con esito negativo.

In particolare, in sede conciliativa l'operatore, premettendo che:

- a) la linea XXXXXXXXX6 risulta migrata ad altro operatore in data 02.11.22;
- b) il contratto è cessato,

- c) la correttezza della fatturazione, si dimostra disponibile ad una definizione bonaria della vicenda proponendo, “a fronte di una posizione debitoria di 311,39 euro, un pagamento a saldo e stralcio accettando la minor somma di 128,15 euro”.

L'utente non accetta la proposta di Vodafone. Prende così avvio il procedimento dinnanzi al CORECOM Basilicata (istanza prot. 164018 del 19.6.2023) per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone ove il citato Sig. XXXXXX riporta e deduce quanto segue: “Il vincolo contrattuale di permanenza nel contratto (48 mesi) è cessato il 03.08.2022 e nei mesi successivi ho fatto la migrazione verso altro operatore ma sono arrivate delle fatture successive alla cessazione. Inoltre, mi è arrivata una fattura dove mi fanno degli addebiti non specificati con addirittura le spese postali di consegna (trattasi di fattura elettronica). Inoltre, le altre fatture non pagate sono molto generiche e non consentono di identificare i costi richiesti”. Lo stesso richiede dunque di conoscere in maniera dettagliata a cosa si riferiscano le somme richieste dall'operatore nelle fatture ricevute e conseguentemente lo storno delle somme di cui alle fatture n. XXXXXXXX750 e n. XXXXXXXX753, in quanto, emesse successivamente alla data di migrazione ad altro operatore.

L'utente comunica, infine, di aver richiesto a mezzo PEC copia in chiaro delle fatture di cortesia, non ricevendo risposta alcuna da parte di Vodafone.

Sul punto, si rileva che, nonostante quanto lamentato dal Sig. XXXXXXXX nessuna documentazione risulta depositata/prodotta agli atti del procedimento.

- La posizione della parte istante a seguito delle memorie depositate da Vodafone - A fronte di quanto dedotto da Vodafone nella memoria difensiva, il ricorrente non depositava memorie integrative.

2. La posizione dell'operatore

Durante l'udienza di conciliazione del 14.06.2023, l'operatore Vodafone, premettendo:

- a) che la linea XXXXXXXXX6 risulta migrata ad altro operatore in data 02.11.22;
- b) che il contratto è cessato,
- c) che la fatturazione effettuata è corretta, si rende disponibile ad una definizione bonaria della controversia proponendo, a fronte di una posizione debitoria di Euro 311,39 in capo al Sig. XXXXXXXX, un pagamento a saldo e stralcio della somma di Euro 128,15, provvedendo a stornare il residuo insoluto, pari a 183,24 euro ed a ritirare la pratica di recupero del credito.

L'utente non accettava detta proposta conciliativa con conseguente avvio del conciliativo nell'ambito del quale, in data 25.07.2023, presentava la propria memoria difensiva, nella quale, evidenziava l'infondatezza delle richieste avanzate da parte

ricorrente non risultando alcuna anomalia nell'erogazione del servizio né della relativa fatturazione.

Sul punto, in particolare, Vodafone, ribadisce quanto già emerso in sede conciliativa e cioè che da un'analisi effettuata per la numerazione XXXXXXXX6 (di cui allega schermata – all. 2 della propria memoria) la migrazione risulta ultimata in data 2.11.2022 a seguito di richiesta inoltrata in data 19.10.2022. Di conseguenza, la fatturazione emessa ed oggetto di doglianza, appare corretta ed i relativi importi dovuti.

Rileva ancora Vodafone che vi è assenza di reclami scritti ai sensi dell'art. 14 co. 4 della Delibera 347/18/CONS inoltrati da parte del cliente per evidenziare eventuali anomalie nel servizio. Ciò posto l'operatore telefonico chiede:

- a) “integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto”;
- b) “in via subordinata, richiede che nella denegata e contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari ad euro 311,39”.

3. Motivazione della decisione

In via istruttoria, come sopra rilevato:

- a) il Sig. XXXXXX non ha proceduto a depositare documentazione alcuna;
- b) Vodafone ha provveduto al deposito di memorie con n. 2 allegati, nello specifico la schermata migrazione (all.1) e le fatture insolute (all.2).

Sotto tale aspetto deve pertanto ritenersi pacifica in quanto documentata, ammessa da entrambe le parti e non oggetto di contestazione la circostanza per cui a seguito di richiesta di migrazione inserita il 19.10.2022, la numerazione XXXXXXXX6 è migrata ad altro gestore in data 2.11.2022.

Ciò posto occorre evidenziare come, in merito all'onere della prova, sussiste in capo all'operatore telefonico l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare, da cui consegue che, in mancanza di tali prove/documenti, l'utente ha diritto allo storno/rimborso di quanto indebitamente fatturato (delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 202/2020 e 3/2022; delibera Corecom Piemonte n. 24/21).

In materia di recesso, poi, è opportuno evidenziare che, in osservanza dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007, per cui “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ... devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)”, secondo il costante orientamento Agcom

(delibera 84/14/CIR) “devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall’operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall’utente, e quest’ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione”.

Ulteriormente, in linea con Agcom, il Corecom ha sancito che “l’operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione. Ogni fattura, emanata successivamente a tale momento, è illegittima e deve essere annullata” (cfr. delibere nn. 191/2020 e 43/2021).

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, a seguito di richiesta inserita il 19.10.2022, la numerazione XXXXXXXX6 è migrata ad altro gestore in data 2.11.2022 (come da all.1 di parte resistente).

Si rileva dunque che: - le fatture n. XXXXXXXX527 e n. XXXXXXXX750, essendo le relative a periodo antecedente l’effettiva migrazione della numerazione XXXXXXXX6, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone poiché emessa in pendenza del rapporto contrattuale.

In particolare

- 1) la migrazione è del 2.11.2022;
- 2) la fattura XXXXXXXX527 afferisce al periodo 9 agosto 2022 - 08 ottobre 2022;
- 3) la fattura XXXXXXXX750 afferisce al periodo di fatturazione compreso tra il 9 ottobre 2022 ed l’8 dicembre 2022 ma con specifico riferimento ai servizi resi fino al citato 2.11.2022;

- la fattura emessa successivamente alla data del 2.11.2022 e, dunque, nello specifico la fattura n. XXXXXXXX753 è, rispetto le precedenti, da considerarsi illegittima, dovendo la stessa essere stornata.

La stessa infatti oltre a far riferimento ad un periodo di fatturazione successivo alla migrazione (i.e. 9 dicembre 2022 - 22 aprile 2023) afferisce a servizi/poste genericamente indicati come “Altri importi ” relativamente ai quali l’operatore nonostante l’espressa richiesta non ha fornito alcuna indicazione/specifica intesa a esplicitare la tipologia di servizi resi né alcun supporto documentale in merito alla (presunta) legittimità degli stessi.

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. XXXXXXX, in parziale accoglimento dell’istanza avanzata dal Sig. XXXXXXX in data 19.06.2023, si dispone che:

- a) il Sig. XXXXXXXX provveda al pagamento delle fatture n. XXXXXXXX527 e n. XXXXXXXX750, essendo le stesse relative a periodo antecedente l'effettiva migrazione della numerazione;
- b) Vodafone provveda a stornare la fattura n. XXXXXXXX753 con scadenza 17.05.2023 di cui all'importo di Euro 183,24 dall'importo totale insoluto, pari ad euro 311,39.

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, 16/02/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

