

DELIBERA N. 197/2024

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/608358/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/11/2024;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXX del 17/05/2023 acquisita con protocollo n. 0132351 del 17/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dalla dipendente dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «Vodafone emetteva nell'anno 2021 nota credito n. 6058975 del 11/07/16. La ***** *** ha più volte richiesto la fattura corrispondente alla nota di credito nonché rimborso della stessa, evincendosi dal proprio prospetto contabile un credito di € 512,19 MAI rimborsato da Vodafone.». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la seguente richiesta di rimborso della somma di euro 512,19 a fronte della nota credito 6058975.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie difensive l'operatore rappresenta che: « [...] Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Norbalat S.r.l. e nella relativa fatturazione. Dalle analisi effettuate, difatti, è emerso che la nota di credito oggetto della presente procedura, ovvero ZZ06058975 del 15.6.2016 di euro 512,19, è andata parzialmente in compensazione con le fatture AG01986955 del 9.2.2016 di euro 150,06, AG05281975 dell'8.4.2016 di euro 150,06 e AG7001873 del 14.5.2016 di euro 395,89, le quali risultavano non saldate dalla società ricorrente. Quanto sopra, inoltre, è stato altresì comunicato all'utente mediante apposita nota informativa (cfr. all. 1). Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. -2.3 Sotto il profilo

amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 696,01. [...]». La società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità in merito alle doglianze esposte, conclude per il rigetto totale dell'istanza e in via subordinata, chiede, nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di 696,01 euro.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, l'istanza può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso della somma di 512,19 euro a fronte della nota di credito n. ZZ06058975 del 15/06/2016 lamentando di aver richiesto più volte all'operatore la fattura corrispondente alla nota di credito, mai ricevuta. Sul punto, l'operatore deduce che, come da comunicazione a mezzo pec del 21/02/2023 inviata al procuratore di parte istante, la suddetta nota di credito era stata emessa parzialmente in compensazione con le fatture non saldate dalla società ricorrente, in particolare le fatture nn. AG01986955 del 09/02/2016 di euro 150,06, n. AG05281975 del 08/04/2016 di euro 150,06 e la n. AG7001873 del 14/05/2016 di euro 395,89. Di contro, l'istante nelle repliche afferma che la nota di credito n. ZZ06058975 del 15/06/2016 non era andata a in compensazione delle fatture citate dall'operatore in memoria, in quanto per tali fatture erano state emesse già le relative note di credito "n. 386562 di € 150,06 del 19/04/2017, n. 386563 di € 150,06 del 19/04/2017 e la n. 386564 di € 395,89 del 19/04/2017". Dalla disamina del corredo probatorio agli atti, si rileva la non puntuale allegazione documentale sia da parte dell'operatore che da parte dell'utente. Difatti, non risultano agli atti né la nota di credito n. ZZ06058975 del 15/06/2016, né tantomeno le fatture indicate dalle parti oggetto di rettifica da parte della suddetta nota di credito. L'istante allega un estratto conto che indica le note di credito emesse dall'operatore. Ad ogni buon conto, la domanda di rimborso della somma euro 512,19, prevista nella sopradde data nota di credito, che l'utente lamenta come mai effettivamente erogata dall'operatore, può essere accolta nei termini di seguito indicati. In tema di onere della prova, deve trovare applicazione il principio generale secondo cui l'istante può limitarsi ad avanzare le proprie doglianze, mentre l'operatore deve fornire la prova del proprio adempimento o dell'esistenza di cause di esenzione da responsabilità o, ancora, della correttezza degli addebiti. Nella presente procedura vige infatti il principio del favor utentis, rivestendo l'utente la qualità di contraente debole, da cui deriva una ripartizione dell'onere probatorio a quest'ultimo favorevole, anche in considerazione del cosiddetto criterio della "vicinanza della prova". Del resto, anche applicando le ordinarie regole codicistiche in punto di onere probatorio, trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento va individuata nell'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, il creditore della prestazione, cioè

l'istante, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Sul punto si rileva che attesa la contestazione dell'utente ribadita anche con nota di replica, l'operatore non ha provato di aver effettivamente dato esecuzione alla predetta nota di credito, regolarizzando con ciò la posizione contabile-amministrativa dell'istante, oggetto di doglianza. Ciò posto, si dispone la regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante il rimborso della somma pari ad euro 512,19, in compensazione con la posizione debitoria dell'istante pari ad 696,01 euro.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza formulata dall'utente, la società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu) è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso dell'importo di euro 512,19, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo, in compensazione con la posizione debitoria.

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.

Bari, 28 novembre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco