AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 82/2024

xxxxxxxxxxxx/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/491903/2022)

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 08/07/2024;

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. 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 xxxxxxxxxxx del 18/01/2022 acquisita con protocollo n. 0016939 del 18/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto privato per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "In data 20 giugno 2021 ho chiesto tramite PEC a Vodafone le modalità per effettuare una disdetta di una mia linea Vodafone avente numero 345*****14 avente credito residuo di 1.719,32 euro. Dopo avermi risposto e confermato che sulla suddetta SIM ricaricabile il credito ammontava al valore di 1.719,32 euro, mi comunicava i documenti da trasmettere che prontamente preparavo e trasmettevo sempre via PEC. In data 11 ottobre 2021 con sommo stupore mi arriva l'accredito, tramite bonifico sul mio conto bancario di soli 198,32 euro trattenendo la somma di 1.521 euro del mio credito residuo […]." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula la richiesta di riattivazione della sim avente numero 345*****14 con il relativo credito residuo di 1.521,00 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata in relazione alla problematica oggetto del presente procedimento. Nello specifico, difatti, l'odierna esponente rappresenta di aver correttamente eseguito la restituzione del credito residuo al netto delle ricariche omaggio, come peraltro comunicato all'utente con apposita missiva di seguito allegata. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di rimborso della somma di euro 1.521,00 avanzata dall'istante. La richiesta dell'utente, difatti è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione alle asserite ricariche effettuate per l'importo complessivo di euro 1.719,32. L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata. […]. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/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". 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. […]. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto." Alla luce di quanto esposto, la società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante può trovare accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si evince che l'istante, con nota del 20.06.2021, in vista dell'esercizio di recesso in ordine al servizio attivo sulla propria sim ricaricabile, ha chiesto al gestore informazioni in merito all'ammontare del credito che gli sarebbe stato restituito, al netto delle spese. In riscontro alla suddetta nota, il gestore, con mail del 23.06.2021, ha evidenziato la sussistenza del credito residuo di € 1.719,32 sulla sim oggetto di contestazione. In tale nota, l'operatore ha comunicato, altresì, che il trasferimento del credito sarebbe stato regolarmente erogato al netto delle ricariche omaggio e ha elencato le modalità di restituzione del credito con le relative voci di spesa. L'istante, quindi, con pec del 27.06.2021, ha inviato formale richiesta di disdetta, chiedendo la restituzione del credito tramite bonifico bancario sul proprio conto corrente e, contestualmente, di essere contattato sul numero 337*****17, al fine di avere "assoluta certezza" dell'importo che gli sarebbe stato restituito al netto delle spese dell'operazione. In relazione a tale ultimo aspetto, l'utente contesta di non aver ricevuto alcuna chiamata dal gestore e di aver rilevato, a fronte dell'avvenuta disattivazione della sim, l'accredito sul proprio conto corrente bancario, in data 11.10.2021, della somma pari ad euro 198,32, notevolmente inferiore rispetto al credito residuo indicato dal medesimo operatore. Ciò premesso, 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 comminati. 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. Nel caso di specie, si rileva che l'operatore convenuto, unitamente alla memoria difensiva, ha prodotto una schermata di sistema da cui si evince una risposta del 21.10.2021 ad una richiesta dell'istante del 16.10.2021 non

in atti, nella quale il medesimo gestore conferma l'avvenuto trasferimento del credito presente sulla sim "regolarmente erogato al netto delle ricariche omaggio come previsto da normativa". Al riguardo, si rileva che l'operatore non ha fornito evidenza delle suddette asserite ricariche omaggio richiamate nella memoria difensiva, né qualsivoglia ulteriore puntuale indicazione o dettaglio di calcolo, non consentendo all'istante, eventualmente, per effetto dell'acquisizione dell'informazione richiesta, l'effettiva conferma della disdetta. La documentazione prodotta dalla parte convenuta non appare, dunque, sufficientemente esaustiva e idonea a provare la correttezza del proprio adempimento. Pertanto, in applicazione dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A alla Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii.), il gestore dovrà provvedere alla riattivazione della sim n. 345*****14, comprensiva del credito di 1.521,00 euro, o, in alternativa, laddove non tecnicamente possibile, dovrà riconoscere in favore dell'istante il rimborso della somma complessiva di € 1.521,00 (millecinquecentoventuno/00), come richiesto altresì nell'istanza di conciliazione depositata in data 16.11.2021.

DELIBERA

Articolo 1

1. In considerazione di quanto innanzi esposto, Vodafone Italia S.p.A, in accoglimento della richiesta di parte istante, è tenuta alla riattivazione della sim n. 345*****14, comprensiva del credito di 1.521,00 euro, o, in alternativa, laddove non tecnicamente possibile, a riconoscere, tramite bonifico bancario, in favore dell'istante, il rimborso della somma di € 1.521,00 (millecinquecentoventuno/00).

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, 08 luglio 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