

DELIBERA N. 123/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GASBARRE /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/33213/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 settembre 2019;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza del Sig. Gasbarre, acquisita al protocollo n. 0162959 del 18/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L'istante, cliente di Telecom Italia S.p.A. dal 2014, in data 30/03/2017 ha sottoscritto un contratto per la migrazione dell'utenza dedotta in controversia in Vodafone Italia S.p.A.

Agli inizi del mese di aprile 2017 gli è stato consegnato il *modem*, ma Vodafone Italia S.p.A. non ha mai attivato i servizi. Ciò nonostante, benché la migrazione non sia mai stata espletata, Vodafone Italia S.p.A. ha iniziato a emettere fattura, prelevando i relativi importi dal conto corrente dell'utente, fino a quando l'istante non ha revocato il mandato all'addebito presso l'Istituto di credito.

Al fine di interrompere definitivamente il ciclo di fatturazione e le relative richieste di pagamento, in data 25/8/2017, l'utente ha inviato la comunicazione di recesso "*anche se in realtà il servizio non è mai stato attivato e la migrazione mai portata a termine*". Ciò nonostante, "*l'utente viene ripetutamente contattato per il saldo di fatture relative ad un servizio mai erogato*".

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

- i. il rimborso, ovvero lo storno degli importi non dovuti;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata migrazione;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. "*indennizzi vari*";
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato in memorie e in udienza che la migrazione dell'utenza dedotta in controversia è stata regolarmente espletata in data 19 aprile 2017. A comprova di quanto addotto l'operatore ha anche depositato il dettaglio di traffico dal quale risulta la fruizione dei servizi da parte dell'istante. Inoltre, l'operatore ha precisato che la fatturazione contestata si riferisce non solo alla linea fissa dedotta in controversia, ma anche a una SIM mobile che non è oggetto della procedura.

Infine, la Società ha dichiarato che non risulta mai pervenuta la comunicazione di recesso che l'istante dichiara aver inviato in data 25 agosto 2017, tantomeno la stessa è depositata al fascicolo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, si osserva che la ricostruzione dei fatti esposta nella rappresentazione dell'utente non corrisponde agli accadimenti, come risultanti dalla documentazione al fascicolo.

Infatti, dal dettaglio di traffico riportato nelle fatture prodotte da Vodafone Italia S.p.A. emerge che la procedura di migrazione è stata espletata tempestivamente e l'utente ha fruito dei servizi erogati dall'operatore convenuto. Pertanto, le richieste *sub* ii. e iii. non possono essere accolte.

Per quanto concerne la richiesta *sub* i., si rileva che l'istante non ha depositato i titoli contabili contestati, tantomeno la comunicazione di recesso, asseritamente inviata nell'agosto 2017; pertanto, stante il traffico riportato nelle fatture prodotte da Vodafone

Italia S.p.A., non è agevole circoscrivere l'ambito oggettivo degli importi ritenuti "non dovuti". In particolare, per quanto concerne l'addebito di costi di recesso, nella fattura AI02916921 del 14 febbraio 2018, depositata dall'operatore, appaiono riferiti all'utenza mobile n. 3480457392 che non è oggetto di controversia. Ciò stante, l'indeterminatezza della domanda e l'assenza di documentazione a supporto non consente di compiere un accertamento adeguato sulla fondatezza della pretesa di storno, ovvero di rimborso, pertanto la relativa richiesta non può essere accolta.

Tantomeno è addebitabile all'operatore la mancata risposta ad un reclamo che non è stato prodotto al fascicolo.

Per quanto sopra, alcuna delle richieste dell'utente si ritiene possa trovare accoglimento.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie del Sig. Gasbarre nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

2. 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.

Roma, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi