

DELIBERA N. 125

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/82280/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 03/07/2019;

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. 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. 296/18/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di PRONTO SERVICE X del 12/02/2019 acquisita con protocollo N. 0059302 del 12/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 12/02/2019; l’udienza di

conciliazione si è svolta in data 06/02/2019), quanto segue. In data 25-6-2016 sottoscriveva un contratto di telefonia mobile con Vodafone. Da subito iniziavano una serie di problemi. In primis, Vodafone chiedeva un acconto di 1.400 euro per attivare il servizio, che veniva regolarmente versato. Venivano anche consegnate le sim per la portabilità, che però non si attivavano causa problema di mancato allineamento sui sistemi; venivano sostituite, senza tuttavia risolvere il problema. Inoltre, i telefoni richiesti non erano del modello previsto dal contratto; venivano sostituiti, ma con modello non conforme. Nel frattempo, Vodafone emetteva fatture per servizio mai usufruito dal cliente, il quale, visto che il contratto era stato nel frattempo modificato a sua insaputa, ne chiedeva l'annullamento, visto che l'acconto versato comunque copriva la spesa degli apparati forniti (non conformi all'ordine). Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) storno totale dell'insoluto (ammontante a circa 4.800 euro) e ritiro pratica di recupero credito; 2) indennizzo per mancata attivazione del servizio (stimabile in circa 1.000 euro).

2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 28/03/2019, Vodafone evidenzia quanto segue. Pone in rilievo innanzitutto come nessun reclamo formale scritto, avente cioè i requisiti previsti dalle Condizioni generali di contratto, risulti pervenuto relativamente alle problematiche lamentate. Precisa poi che, in virtù delle succitate Condizioni, le singole fatture emesse possono essere oggetto di contestazione unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, in assenza della quale devono ritenersi accettate. Rileva inoltre come sia da considerarsi infondata la domanda nel caso di reclami tardivi, ledendo essi il diritto di difesa del gestore per la ragione che i dati di traffico, per motivi di tutela della riservatezza, possono essere conservati per un periodo massimo di sei mesi. Evidenzia altresì come la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse si configuri come illegittima ed arbitraria, la contestazione di alcune voci soltanto non valendo, comunque, a giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili ricevuti, ricomprendenti voci non contestate e riportanti ingente traffico telefonico, oltre che costi relativi a terminali in suo possesso. Precisa anche che la fattura finale (allegata) contiene l'importo di euro 3.287,90 afferente alle rate residue dei quattro Iphone ricompresi nel contratto nonché la restituzione della somma di euro 1.400,00 precedentemente versata a titolo di deposito cauzionale integrativo. Rileva infine come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno delle proprie tesi e richieste.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili, come di seguito precisato. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Mentre Vodafone produce il contratto sottoscritto dall'istante e le fatture emesse, relative al periodo 2 agosto 2016- 2 febbraio 2017, da cui risulta effettuazione di traffico, l'istante, al contrario, non produce alcuna prova a supporto delle inadempienze lamentate e delle richieste di indennizzo/storno avanzate, riportate e descritte in modo, tra l'altro, assai sintetico e impreciso nel Formulario GU14 depositato, non consentendo ciò una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore. Non risulta agli atti neppure l'eventuale reclamo inoltrato a Vodafone, per mettere lo stesso nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. È orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/ CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). L'onere probatorio di cui sopra non risulta assolto da parte dell'istante e, pertanto, le richieste dal medesimo avanzate non possono essere accolte.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di Pronto Service X nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Bologna, 3 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi