

DELIBERA N. 38/2020

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/45794/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/11/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

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;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



VISTA l'istanza di [REDACTED] del 16/11/2018 acquisita con protocollo n. 0195337 del 16/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, signora [REDACTED], titolare dell'utenza [REDACTED], mediante istanza di definizione regolarmente presentata in data 16 novembre 2018 a mezzo del portale Conciliaweb entro il termine previsto (3 mesi) dall' emissione del verbale di mancato accordo in conciliazione (verbale del 21 settembre 2018) introdotta a mezzo UG cartaceo protocollato in data 20.06.18, contesta alla Vodafone spa quanto segue: "In data 03.04.2018 esercitavo il diritto di recesso manifestando la volontà di pagare le rate residue del telefono (€ 10,00/mese). Il motivo della mia disdetta è dovuta al mancato invio della fatturazione a mezzo posta come avevo richiesto all'atto della stipula e segnalato più volte a mezzo call center successivamente. Ciò ha comportato un aggravio di costi con addebito di interessi per il pagamento in ritardo delle fatture e blocco del mio telefono cellulare con numerazione [REDACTED]."

Sulla scorta di quanto argomentato fa richiesta di:

"Immediata riattivazione del cellulare bloccato numero [REDACTED];
- storno integrale insoluto per mancato rispetto pattuizioni contrattuali".

L'istante non ha depositato successive memorie a supporto della sua pretesa.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria, depositata entro i termini, argomenta: In primis, si rileva l'inammissibilità della domanda relativa al blocco del cellulare n. [REDACTED], in quanto generica, senza alcun riferimento temporale e indicazione del modello dell'apparato bloccato. Tra l'altro, non viene specificato se si contesta anche la sospensione della numerazione suddetta.

In ogni caso, si rileva l'assenza di qualsivoglia reclamo, avente ad oggetto il blocco del dispositivo e/o la sospensione dell'utenza, da parte dell'utente, ciò ha reso impossibile al gestore telefonico di verificare eventuali malfunzionamenti. Difatti, la delibera Agcom n. 179/03/CS impone agli utenti l'onere di segnalare eventuali disservizi, al fine di rendere edotti gli operatori di tali inconvenienti.

In base ad un consolidato indirizzo espresso dalla stessa Autorità e da numerosi CoReCom, il mancato assolvimento dell'onere di reclamo, da parte dell'utente, esime l'operatore da responsabilità per eventuali disservizi, dal momento che questi non può avere contezza dell'inefficienza e né può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. Tra



l'altro, il numero [REDACTED] risulta migrato verso un altro gestore telefonico in data 06.03.2018, giusta schermata di portabilità allegata.

Nel merito, l'utente ha sottoscritto, nel mese di ottobre 2017, un contratto per l'attivazione di un'utenza fissa n. [REDACTED] con piano tariffario denominato "Super Fibra Family Plus". Ha inoltre acquistato un apparecchio telefonico "Samsung Galaxy J7", da pagarsi tramite il versamento di un anticipo pari a € 99,99 e n. 30 rate da € 5,00 mensili, giusta schermata contratto telefono allegata.

In data 06.04.2018, l'utente comunica la richiesta di disdetta del contratto in essere, esprimendo la volontà di pagare in un'unica soluzione l'importo residuo dell'apparecchio telefonico. Viene quindi emessa la fattura n. [REDACTED] di € 304,21, periodo 20.01/16.03/2018, la quale contiene i costi del canone relativo all'utenza fissa, tant'è che viene riportato anche il traffico telefonico effettuato, le rate residue dell'apparecchio telefonico e i costi per il recesso anticipato dell'offerta a rate, relativa sempre all'apparato mobile.

Nella successiva fattura n. [REDACTED] di €154,09, periodo 17.03/09.05/2018, vengono addebitati i costi per il canone dell'utenza fissa, fino alla data di disattivazione del 04.05.2018, l'importo residuo a titolo di attivazione offerta, che l'utente invece di versare in un'unica soluzione all'atto dell'attivazione dell'utenza può pagare ratealmente, come si rileva dalla brochure allegata. Infine, vengono addebitati i costi per la disattivazione della linea così come approvati dall'Agcom. Pertanto, la fatturazione oggi in contestazione risulta congrua e giusta.

Si rileva, inoltre, l'assenza di qualsiasi reclamo da parte dell'utente in merito al mancato invio delle fatture cartacee, tant'è che nella richiesta di disattivazione inoltrata dall'utente non c'è alcun cenno alla mancata ricezione dei conti telefonici.

Si evidenzia, infine, l'inadempimento posto in essere da parte dell'utente, che non ha versato alcuna somma delle fatture contestate, nemmeno i costi dei canoni e le rate residue dell'apparecchio mobile pari a € 140,00, nonostante abbia usufruito regolarmente dei servizi e nonostante abbia dichiarato, contestualmente alla richiesta di disattivazione, la propria disponibilità al versamento in unica soluzione delle rate residue del terminale. Ad oggi l'insoluto a carico dell'utente è pari a €458,30, giusta schermata contabile allegata".

L'operatore, quindi, fa richiesta di ritenere inammissibile e/o infondata l'istanza di definizione inoltrata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che la controversia è stata introdotta con istanza di conciliazione protocollata in data 20.06.18 a mezzo di modello UG cartaceo. Per tutte le istanze presentate antecedentemente all'effettiva entrata in vigore del nuovo "Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera 203/18/CONS, si continuerà ad applicare, come nel caso di specie, il precedente regolamento, disciplinato con delibera 173/07/CONS e, nell'ipotesi del riconoscimento di indennizzi, il regolamento in materia di indennizzi ex delibera 73/11/Cons. di cui all'allegato A.



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

Nel caso di specie l'istante lamenta il mancato invio della fatturazione, motivo per il quale avrebbe effettuato il recesso dai servizi di telefonia fissa e mobile dell'operatore con invio di apposita comunicazione a mezzo A/R. Questa situazione avrebbe comportato un aggravio di costi con addebito di interessi per il pagamento in ritardo delle fatture e il successivo blocco del telefono cellulare con numerazione [REDACTED].

Va preventivamente precisato che tale disservizio, come qualsiasi altro disservizio, va dall'utente preventivamente segnalato al fine di poter mettere l'operatore nelle condizioni di porvi rimedio.

Come risaputo, è onere dell'utente fornire compiuta prova puntuale del disservizio denunciato a mezzo di reclami scritti o segnalazioni telefoniche circostanziate con assegnazione di un codice identificativo al fine della tracciabilità che deve essere indicato in reclamo. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione puntuale del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Nella controversia in oggetto l'utente non ha fornito prova di aver informato la compagnia di questa problematica dovuta al mancato recapito della fatturazione.

Risultano agli atti da parte dell'utente impagati gli importi calcolati nella fattura n. [REDACTED] di € 304,21 del 21 marzo 2018 (periodo 20.01.18 al 16.03.2018) ove è riportato l'importo di € 140,00 quali "rate residue offerta terminale" a titolo di pagamento del cellulare in unica soluzione come da richiesta dall'utente stesso e gli importi della fattura n. [REDACTED] di €154,09 del 04 giugno 2018 (periodo dal 17.03.18 al 09.05.2018) ove in quest'ultima vengono addebitati i costi per il canone dell'utenza fissa, fino alla data di disattivazione del 04.05.2018, oltre l'importo residuo a titolo di attivazione offerta ed i costi per la disattivazione della linea conformi ai parametri Agcom.

L'utente dichiara di aver esercitato il suo diritto di disdetta esprimendo la volontà di pagare in un'unica soluzione l'importo residuo dell'apparecchio telefonico in data 03.04.18 con invio racc. A/R pervenuta alla Vodafone in data 06 aprile 2018 come da ricevuta.

La linea mobile numero [REDACTED] risulta migrata verso un altro gestore telefonico in data 06.03.2018 come comprovato dall'operatore con apposita schermata allegata, mentre la linea fissa è stata disdetta in data 04.05.2018 per cui gli importi richiesti nelle fatture riguardano periodi in cui l'istante ha in effetti usufruito dei servizi.

È noto che dalla ricezione della richiesta di disattivazione gli operatori a loro volta usufruiscono di un tempo minimo a loro disposizione come da carta servizi, in genere 30 gg., per procedere alla lavorazione della richiesta per cui hanno facoltà di fatturare il servizio reso sino all'effettiva cessazione/disdetta del rapporto.

L'istante inoltre, pur contestando le fatture, non ha adempiuto in tutti i casi al suo impegno dichiarato di pagare in unica soluzione il costo delle rate residue del cellulare.

Riguardo il lamentato blocco del cellulare n. [REDACTED], come evidenziato dall'operatore, trattasi di richiesta in effetti generica, senza alcun riferimento temporale e indicazione/prova di appositi reclami inoltrati oltre che inammissibile poiché trattasi di domanda del tutto nuova rispetto all'originario ambito oggetto di richiesta sottoposto al tentativo di conciliazione a mezzo di formulario UG.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione agli atti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si dispone l'integrale rigetto dell'istanza avanzata dall'utente, spese compensate.

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 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, 03/11/2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

