

Verbale n. 7

Adunanza del 4 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno quattro del mese di aprile, alle ore undici in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 15 - 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 138/2015 – XXX SIMONOTTO / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.)**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 07.04.2015 con cui il Sig. XXX Simonotto ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V., di seguito Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. P00014226/A04040 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE le memorie difensive e le repliche scambiate tra le parti con i nn. prot. A00018458/A04040 e A00018857/A04040;

VISTA la nota prot. P00026030/A04040 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 4 settembre 2015;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere stipulato nel mese di aprile 2011 un contratto con Vodafone con il piano tariffario "Vodafone Casa Internet e Telefono Flat ovunque";
- di aver ricevuto 18 mesi dopo dal Servizio Clienti, a titolo di fidelizzazione, l'offerta di un nuovo piano con € 20,00 tutto compreso;
- che le successive fatture non rispecchiavano l'importo promesso e che l'ADSL cominciava a funzionare a singhiozzo;
- che la predetta situazione non si risolveva nonostante i vari reclami effettuati e che, conseguentemente, si trovava costretto a migrare verso altro gestore;
- che nonostante la migrazione effettuata, continuava a ricevere fatture da Vodafone, l'ultima delle quali – a marzo 2015 - contenente costi illegittimi di recesso anticipato.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) lo storno di tutte le fatture emesse con tariffa non corrispondente alle promesse fattegli;

2) un congruo indennizzo per i disagi subiti.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che il Sig. Simonotto aderiva in data 21.04.2011 alla proposta di abbonamento tramite teleseling, che prevedeva l'applicazione di un canone di € 19,00 per 12 mesi in caso di portabilità da altro operatore;
- che a novembre 2012 l'istante aderiva alla proposta di sconto del canone del 50% per 12 mesi;
- che il 06.04.2013 Vodafone proponeva al Simonotto lo sconto del canone di € 5,00 per sempre, ma tale proposta non veniva dallo stesso accettata;
- che il 22.04.2014 l'istante, tramite l'Associazione XXX, lamentava problemi tecnici sulla linea per 4/5 giorni ma non risultavano segnalazioni tecniche precedenti inoltrate direttamente dallo stesso;
- di aver provveduto immediatamente alle opportune verifiche tecniche per il corretto funzionamento della linea, contattando altresì l'istante, il quale dichiarava però di aver provveduto ad attivare nuova linea telefonica con altro operatore;
- di aver inviato, non ricevendo alcuna comunicazione di disdetta da parte dell'utente, proposta transattiva nelle date 28.05.2014 e 17.09.2014 per una definizione bonaria della vicenda, senza però riceverne riscontro.
- che alla data del 14.05.2015 risultava presente un insoluto di € 437,52;
- che il contratto è stato cessato per inadempimento di parte istante.

Sulla base di quanto esposto, l'operatore richiedeva il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto ritenute infondate in fatto ed in diritto.

Con successiva memoria di replica del 21.05.2015, l'istante specificava :

- che le fatture ricevute dopo la promessa di sconto del Novembre 2012 per 12 mesi non hanno mai rispecchiato quello comunicato via telefono dal consulente Vodafone;
- di aver compiuto vari reclami al Servizio Clienti per i disservizi prima dell'intervento operato dall'Associazione XXX;
- di aver nel 2014 attivato una nuova linea con altro gestore il quale si incaricava della disdetta;
- che, conseguentemente, le fatture ricevute successivamente sono ingiustamente addebitate;

A fronte di quanto sopra, chiedeva pertanto di non tener conto della richiesta di Vodafone di rigetto della propria istanza di definizione.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, ad eccezione della domanda *sub* n. 2) richiedente un congruo indennizzo per i disagi subiti in quanto ha da oggetto fattispecie non contemplata tra quelle indennizzabili previste dall'All. A della Delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS.

Non pare, in ogni caso, possibile accoglierla nemmeno in via di interpretazione analogica (ai sensi del combinato disposto degli artt. 8 e 12, comma 3 della delibera suddetta) in quanto si ritiene che la *ratio* in essa sottesa rivesta aspetti di natura risarcitoria e, pertanto, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

## **B) Nel merito.**

In via preliminare ed assorbente del merito, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna e non sufficientemente circostanziata; l'estrema sinteticità della descrizione dei fatti resa dall'istante e la scarsa documentazione allegata non consentono, infatti, di conferire certezza sulla natura, tipologia del contratto e sulle condizioni dello stesso, che l'utente sostiene essere difforni rispetto a quanto pattuito.

In particolare la mancata allegazione delle fatture contestate (riferite all'arco temporale dei 12 mesi di validità del nuovo piano offerto ed accettato nel novembre 2012), non permette al presente Comitato – alla luce anche dei contrastanti dati forniti da Vodafone – di prendere visione delle voci in esse contabilizzate al fine di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine allo storno richiesto.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incumbente”*.

A fronte, pertanto, della complessiva indeterminatezza e genericità dell'oggetto del contenzioso risultante da quanto esposto in istanza, si ritiene che le richieste *sub* 1) di *“storno di tutte le fatture emesse con tariffa non corrispondente alle promesse fatte all'utente”* debba essere respinta.

## **C) Sulle spese del procedimento.**

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## **DELIBERA**

**Il rigetto** dell'istanza presentata presentata dal Sig. XXX Simonotto, residente in XXX, contro l'operatore VODAFONE ITALIA S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE  
Tiziana Maglione