

DELIBERA N. 12/2023

**XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/501852/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 06/04/2023;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 18/02/2022 acquisita con protocollo n. XX del 18/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) l'operatore attivava dei servizi non pattuiti cosicchè, invece che utilizzare la Fibra, l'azienda utilizzava le linee mobili;
- b) nel mese di aprile 2021, al fine di attivare il servizio in Fibra, veniva cambiato il router, che però creava incompatibilità con la sede esterna e, per questo motivo, nel periodo fra il 25 maggio ed il 25 luglio vi era una totale mancanza di collegamento.

In base a quanto premesso, l'istante chiede lo storno di tutti gli addebiti per rete fissa e dati a partire dalla fattura 11 marzo 2021 sino alla fattura del 9 novembre 2021.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la domanda è generica e non circostanziata; non viene specificato l'importo contestato, a quali fatture ed a quali voci sia riferito;
- 2) nel merito, i servizi sono stati erogati, come dimostrato dal traffico indicato nelle fatture le quali, peraltro, vanno contestate entro 45 giorni dalla loro emissione;
- 3) oltre a ciò, va evidenziata l'infondatezza di reclami tardivi: in tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy;
- 4) l'istante ha omesso il pagamento dell'intero importo delle fatture XX e X: la contestazione di alcune voci non giustificava l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico;
- 5) alcuna prova è stata prodotta a sostegno della tesi dell'istante;
- 6) la domanda dell'utente deve poi essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi dell'asserito pregiudizio, in base a quanto stabilito dall'articolo 1227 c.c.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che vi è stata copiosa corrispondenza fra le parti e che le problematiche inerenti il servizio e la fatturazione

sono state segnalate. In base a tali premesse, l'istante conferma le proprie richieste che, in questa sede, integra anche con richieste di indennizzi.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità delle richieste avanzate per la prima volta in sede di memorie di replica e l'irricevibilità della documentazione alle stesse allegata. Deve infatti rilevarsi che le memorie di replica hanno quale unica funzione quella di contestare quanto dedotto dalla controparte nei propri scritti difensivi; inoltre la documentazione prodotta in sede di replica era già in disponibilità dell'istante all'atto del deposito dell'istanza e pertanto la si sarebbe potuta versare agli atti del fascicolo in una con il formulario GU14, anche al fine di consentire al gestore di verificare compiutamente le contestazioni dell'utente ed approntare una adeguata difesa.

Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta un disservizio occorso alla linea affari dedotta in controversia; a questo proposito, l'unica contestazione utilmente valutabile ai fini della domanda è rappresentata dall'istanza GU5/541945/2022, in cui la ditta lamenta l'interruzione del servizio dal 27 luglio 2022 e fino al 5 agosto 2022, data dell'avvenuta riattivazione da parte di Vodafone. Per questo motivo, può essere accolta la richiesta di storno/rimborso degli addebiti riferiti al periodo di mancata fruizione del servizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Per quanto poi concerne le doglianze riferite alla fatturazione, si evidenzia comunque che, al di là della inutilizzabilità delle memorie di replica ai fini della definizione della controversia, l'istante nemmeno in quella sede ha specificato quali siano state le voci di costo che riteneva non corrispondenti agli importi dovuti, rendendo così, comunque, impossibile al Corecom qualunque verifica in merito all'asserita erronea fatturazione.

Va pertanto concluso che l'istanza non ha fornito elementi sufficienti ad un compiuto esame della vicenda ed ad una conseguente valutazione della fondatezza o meno di quanto sostenuto, essendo la stessa priva di elementi precisi e dettagliati, avuto riguardo sia alla narrazione dei fatti, sia alle allegazioni, non emergendo pertanto elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto asserito, fatto salvo quanto sopra riportato con riguardo al procedimento GU5.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme eventualmente da corrispondere devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

Tutto ciò premesso,

Udita la relazione del componente del Comitato, Avv. Mirko Minuti,

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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.

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.

Perugia, 6 aprile 2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli