

DELIBERA n° 131 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX /VODAFONE ITALIA S.P.A

GU14/272/2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 21352;
- VISTA** l’istanza di definizione della XXXXXXXXX acquisita il 19 aprile 2018 al prot. n°38756;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- Il Sig XXXXXXXXX titolare della omonima ditta individuale in merito alle utenze fisse e mobili di tipo business n. XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, contesta alla Vodafone Spa prodotti /servizi non richiesti, spese/fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto, trasparenza contrattuale, mancato/errato inserimento nell’elenco e costi per recesso.
- L’istante riferisce che contestualmente all’apertura di nuova attività sottoscriveva contratto con Vodafone Italia. Il contratto avrebbe dovuto prevedere un costo pari a €.150,00 bimestrale oltre inserimento della numerazione all’interno dei registri di informazione (fondamentale per l’attività commerciale). La Vodafone non rispettava quanto previsto contrattualmente. Il proprio numero non veniva inserito all’interno di alcun registro d’informazione, i costi della fatture erano sempre più alti di quanto concordato. Vedendo disattese tutte le promesse fatte in fase di sottoscrizione procedeva a disdire il contratto per giusta causa mediante passaggio ad altro operatore. La Vodafone invia ultime due fatture con importi riconducibili a penali per recesso e costi variabili anomali. Ha chiesto al gestore ricalcolo prima di procedere al saldo delle stesse.
- A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 19/04/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:
- 1) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - 2) restituzione di quanto pagato e non dovuto in relazione all’offerta e quanto fatturato;
 - 3) storno di tutte le voci riconducibili a penali per recesso anticipato;
 - 4) indennizzo per mancato inserimento nei registri d’informazione;

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La *Vodafone Italia S.p.A.* (di seguito Vodafone o Operatore), nella propria memoria difensiva preliminare eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste non coincidenti con quelle avanzate in sede di conciliazione.

Nel merito rivendica la correttezza dell'operato gestionale della Vodafone e l'infondatezza delle richieste di parte istante . In merito all'illegittima fatturazione precisa che non vi è nessuna anomalia rispetto alla proposta sottoscritta dall'istante, che le prime due fatture hanno costi conformi a quello indicato dallo stesso e che le successive hanno costi maggiori stante la presenza di costi afferenti alla disattivazione effettuata dall'istante prima del termine stabilito di mesi 24 oltre le rate relative ai dispositivi. Evidenzia che nessun reclamo di formale scritto avente i requisiti di cui alle CGC è pervenuto alla stessa, come nessuna contestazione alle fatture è mai pervenuta nei termini di cui alle suddette CGC è cioè entro 45 giorni dall'emissione. Precisa che stante la mancanza di qualsivoglia reclamo la contestazione relativa agli addebiti risulta tardiva Richiama determina Agcom 49/15/DIT che in aderenza anche quanto previsto dall' art. 123 codice della Privacy” *gli operatori telefonici, in presenza di contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa ,. le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo “.* Evidenzia quindi la funzione fondamentale del reclamo, sia per l'utente, di contestazione, sia per il gestore per permettergli di fare le opportune verifiche ed eventualmente procedere, se dovuto, agli eventuali storno o rimborsi.

Richiama ancora sentenze di Tribunale e delibere Agcom dove è statuito che i reclami o segnalazioni su disservizi o altro assumono un peso dirimente ai fini dell'accoglimento dell'istanza.

Evidenzia l'arbitrarietà della decisione dell'istante di interrompere il pagamento di tutte le fatture in quanto la contestazione di alcune voci non giustificano l'integrale omesso pagamento. Richiama delibera Agcom 664/07/CONS dove è previsto che in caso di formale reclamo scritto l'utente può sospendere il pagamento sino alla definizione del reclamo”,*„l' utente è però comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione...”.* Precisa infine che non vi è

alcuna richiesta dell'istante per l'inserimento del suo nominativo negli elenchi telefonici. Tale richiesta deve essere effettuata su apposito modulo con specifica della denominazione e della numerazione da inserire. Sotto il profilo amministrativo precisa che l'utente è disattivo ed presenta un insoluto di €. 1.473,22

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per la seguente motivazione.

Dalla disamina della documentazione agli atti è rilevabile una totale mancanza di riscontri probatori alle doglianze dell'istante. Ai sensi dall'art. 2697 c.c. *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.* In relazione alle richieste di cui *ai punti 2 e 3)* l'istante, nonostante, lamenti che sin dall'inizio la tariffazione era difforme a quanto stabilito al momento dell'adesione non ha mai contestato le fatture e i relativi addebiti. Infatti agli atti non è emerso nessun reclamo relativo agli importi fatturati e addebitati.

La prima contestazione in tal senso viene effettuata dall'istante in data 16/11/2017 in seno all'istanza di conciliazione. Ai sensi Art. 6.4 delle condizioni generali di contratto **“Reclami e procedure di conciliazione”** *Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA oppure alla Casella Postale 109, Asti. Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta del Cliente e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo.* L'istante con il suo comportamento omissivo ha implicitamente accettato le fatture e i relativi addebiti. Inoltre in relazione alla richiesta di cui *al punto 3* , si evidenzia che a prescindere dalla mancata contestazione delle fatture,

le somme nelle stesse addebitate sono dovute in quanto hanno a riguarda rate residue terminali e costi di disattivazione che 'istante con la sottoscrizione del contratto ha accettato. Infatti nell'offerta sottoscritta dall'istante sono analiticamente indicati (come previsto da numerose delibere Agcom) a quali costi lo stesso sarebbe incorso in caso di recesso anticipato. Non risulta accoglibile altresì la richiesta di cui al *punto 4)* in quanto non risulta che l'istante abbia mai sporto reclami in relazione alla doglianza lamentate ed inoltre dalla disamina delle fatture prodotte dall'operare non si rinviene nessun addebito relativo al traffico extra soglia. Parimenti non può essere accolta la richiesta di cui al *punto 5) di indennizzo per mancata inclusione negli elenchi telefonici*. Anche per tale lamentato disservizio non si rinviene nessun reclamo. Come già sopra esposto la segnalazione è elemento essenziale affinché l'operatore possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce l'utenza. La mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni responsabilità inerenti ai disservizi alla linea telefonica. Al riguardo occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento ed adoperarsi così per la sua pronta risoluzione. Inoltre non si rinviene in atti nessun modulo da dove possa evincersi tale richiesta e la numerazione da inserire nei predetti registri di informazione.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il COMITATO all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza del sig. XXXXXXXXX titolare della omonima ditta individuale nei confronti dell'Operatore Vodafone Italia S.p.A in merito alle utenze fisse e mobili di **tipo business** n.XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa .

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

Arch. Francesco Di Chiara

