

DELIBERA N. 241/2022/CRL/UD del 08/09/2022
D. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/268714/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di D. Cxxx del 18/04/2020 acquisita con protocollo n. 0169639 del 18/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Nel mese di settembre 2015 sottoscrivevo il contratto con l'operatore Vodafone per nuova sim verso abbonamento con addebito su carte di credito della rata omnicomprendiva del cellulare comprensivo nell'offerta. Nei primi mesi dell'anno 2017 provvedevo a pagare il tutto ed a rescindere dal contratto pagando tutto. Il gestore ingiustificatamente continuava e continua ancora oggi ad addebitare le rate. In data 6 maggio 2019 si chiedeva l'interruzione dell'addebito oltre alla restituzione delle somme che ammontano ad euro 1.100,00 ma il gestore continua tutt'ora ad addebitare ingiustificatamente la rata prelevando dalla carta di credito somme ingiuste”; Al riguardo, l'istante formulava le seguenti richieste: (i) richiesta di rimborso della somma di euro 1.100,00 addebitata al 23 marzo 2020; (ii) richiesta di indennizzo di € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta specifica, in primo luogo, che “la SIM 333***** risulta migrata nel mese di ottobre 2016 ad altro operatore. La summenzionata utenza, inoltre, era collegata ad un dispositivo Apple Iphone 6 e, conseguentemente, è stata emessa la fattura di novembre 2016 contenenti i costi per il dispositivo in un'unica soluzione (che allega sub. 1). L'operatore, inoltre, eccepisce che nelle fatture successive “non sono più presenti i costi per il dispositivo Apple sopra specificato bensì i costi per un altro dispositivo, ovvero per il terminale Samsung Galaxy TAB A, già presenti nelle fatture precedenti alla migrazione della sim 333***** e nelle successive (cfr. all. 3). Il dispositivo Samsung, difatti, è collegato alla sim dati per la quale il contratto è stato risolto naturalmente ad agosto 2018 e, infatti, non risulta più presente l'addebito del dispositivo de quo dalla fattura di ottobre 2018 (cfr. all. 4)”. In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Precisato ciò, sul piano istruttorio va rilevata l'incompletezza e l'insufficienza del quadro probatorio, circostanza che, di fatto, non consente di procedere ad un'analisi compiuta della vicenda in esame. L'istante, infatti, si esime dall'allegare documentazione giustificativa delle richieste ut sopra riportate, adducendo genericamente di aver esercitato il recesso e di



aver “pagato tutto”. Ebbene, in ordine al primo punto non è dato conoscere l’oggetto della presunta comunicazione di recesso e, dunque, se la stessa si riferisse alla SIM Mobile 333***** o alla SIM dati 342*****, oppure, in ultima analisi, ad entrambe. Inoltre, relativamente alla seconda argomentazione difensiva, ovvero l’asserito ed avvenuto saldo di ogni debenza, l’utente non produce alcuna quietanza di pagamento a giustificazione dell’istanza di rimborso. Ora, si consideri che in tema di diritto di recesso non si assiste ad alcuna inversione dell’onus probandi, così come già chiarito dall’Autorità nel precedente di seguito riportato: “La domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell’avvenuta contestazione delle fatture. Tuttavia, qualora l’operatore accetti espressamente, nel corso della procedura, di invertire l’onere probatorio (che sarebbe dovuto ricadere sull’istante), anche con riferimento alla domanda di storno di ulteriori importi, e poi rimanga inadempiente, appare equo e ragionevole ordinare, per l’ipotesi in cui fra le parti residuino rapporti di debito-credito, la regolarizzazione amministrativa della posizione dell’utente” (Cfr. Agcom Delibera n. 70/12/CIR). Nel caso di specie la parte istante non ha assolto all’onere probatorio sulla medesima incombente, ma mette conto evidenziare che anche qualora l’utente avesse prodotto la documentazione afferente il recesso, circostanza (si ribadisce) non avvenuta, le conclusioni sarebbe state pressoché similari. Infatti, appare dirimente considerare che la somma pretesa dalla Vodafone Italia S.p.A. trae fondamento non tanto dai corrispettivi mensili di cui alle SIM (del tutto residuali), bensì dagli addebiti relativi ai due dispositivi accessori, ovvero il telefono Apple e il tablet Samsung, oggetto di pagamento rateale da parte della sig.ra Citriniti. Pertanto, nel caso di specie il recesso avrebbe sortito sic et simpliciter l’effetto di evitare il futuro addebito dei costi (del tutto minoritari) di cui alla SIM dati e alla SIM mobile, ma, si badi, non avrebbe inciso sugli importi dei dispositivi che l’utente avrebbe dovuto continuare a versare in via rateale o in unica soluzione. Si ribadisce, infatti, che su tale punto, malgrado l’istante affermi di aver pagato “tutto”, si esime poi dall’allegare le relative quietanze a suffragio di tale eccezione. Infine, ad ulteriore corredo di quanto sopra riferito, assume particolare pregnanza il dettato normativo di cui all’art. 3 del Decreto Legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito in legge 2 aprile 2007, n. 40. Ebbene, in ossequio alla citata normativa, le spese di recesso possono suddividersi in tre distinte voci, così come puntualmente chiarito anche nella Delibera dell’Autorità n. 487/18/CONS rubricata “Linee guida sulle modalità di dimissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”. Segnatamente, nell’Allegato A) accluso a tale provvedimento, l’AGCOM richiama quanto disposto dalla normativa sopra riportata e precisa, per l’appunto, che le “spese di recesso” si articolano in tre ordini di voci, ovvero: a) i costi sostenuti dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Ebbene, nel caso di specie rilevano, in particolare, le spese di cui alla lettera sub c), afferenti ai dispositivi Apple e Samsung, come chiaramente indicato nelle fatture de quibus. Per l’effetto, l’operatore provvedeva ad addebitare il costo

residuo dei prodotti sopra indicati, ovvero la differenza tra il prezzo pattuito ab origine e il quantum già versato ratealmente in costanza di rapporto. Infine, ad analoghe conclusioni si perviene anche volendo considerare l'eventuale omesso assolvimento dell'onere informativo ricadente sull'operatore, ovvero quello di verificare (malgrado il recesso) la volontà dell'utente di proseguire il pagamento rateale o versare il residuo in unica soluzione. In ragione di quanto testè rappresentato, pertanto, l'istanza non risulta corredata dall'idonea documentazione probatoria e, per l'effetto, non appare suscettibile di accoglimento. Non solo. Alcun valido di reclamo di messa in mora è stato inoltrato al gestore. Agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio di alcuna segnalazione e/o reclamo, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre).

DELIBERA
Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza formulata dalla sig.ra Cxxx D. nei confronti di Vodafone Italia SpA
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 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini