

DELIBERA 393/2023/CRL/UD del 08/09/2023
Sxxx.xxx. Cxxx Vxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/412511/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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;

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 Sxxx.xxx. Cxxx Vxxx del 08/04/2021 acquisita con protocollo n. 0167426 del 08/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), di seguito per brevità “Vodafone” o “operatore”, l’illegittima fatturazione di utenze per le quali aveva chiesto la migrazione con altro operatore e/o la disattivazione. L’istante ha quindi richiesto: i. lo storno totale delle fatture n. AL23495220, per euro 814,96 n. AM02692909, per euro 814,96 e n. AM04343444, per euro 344,16 oltre spese di sollecito ed interessi causa morosità addebitati dalla Vodafone, per euro 466,05 per un totale di euro 2.440,13.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria depositata in data 28 luglio 2021, l’operatore ha confermato la correttezza della erogazione del servizio nonché della fatturazione emessa che, precisa, ha avuto ad oggetto le numerazioni ed i link per i quali non è stata eseguita la migrazione o domandata la disattivazione ed ha opposto che, in ogni caso, l’istante (alla data di presentazione della memoria già disattivo e a carico del quale risultava un insoluto pari ad euro 1.974,08), non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità a carico di Vodafone. L’operatore ha eccepito l’inammissibilità ai sensi dell’articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo in quanto, subordinatamente all’avvenuto accertamento dell’effettiva responsabilità del Gestore, gli indennizzi devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata in atti dalla parte istante, ed ha ribadito che la presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. L’operatore, inoltre, ha rilevato anche il difetto di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS. Pertanto, ha concluso chiedendo l’integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'Istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, va rilevato che la stessa risulta infondata atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria. Ugualmente privo di pregio, in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Nel merito, alla luce delle allegazioni e dei documenti prodotti in atti, le richieste formulate dall'istante, peraltro con una esposizione dei fatti confusa e insufficiente, non possono essere accolte per le motivazioni che seguono. L'istante ritiene di aver subito un pregiudizio dalla condotta di Vodafone (che contesta sotto vari profili anche non strettamente collegati con l'oggetto dell'istanza), imputandole sostanzialmente di aver continuato ad emettere fatture, comunque esorbitanti, nonostante l'intervenuta migrazione a nuovo gestore, ciò che determinerebbe una doppia fatturazione ai suoi danni e, conseguentemente, il suo diritto allo storno delle somme addebitate così come delle spese per solleciti e interessi di mora. Tuttavia, l'istante non ha fornito elementi che provino l'effettività della doglianza. Sebbene sia inoppugnabile che l'onere della prova gravi sull'operatore qualora, come nel caso di specie, gli venga contestato un inadempimento e la conseguente illegittimità della fatturazione emessa, è altresì indubbio che ciò non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente e che debba essere rigettata la domanda da cui non emergano elementi, nemmeno in via indiziaria, da cui dedurre la lamentata lesione di interessi e diritti. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio, non risulta assolto da parte dell'istante, che non ha prodotto alcun documento e/o fornito elementi che provino che avesse effettivamente richiesto la migrazione di tutti i numeri/link attivi con Vodafone e/o la disattivazione di quelli non interessati dalla migrazione, che possano dimostrare che le fatture contestate sono state emesse illegittimamente. L'istante ha infatti depositato una mail di "conferma ricezione richiesta" inviata dalla Vodafone in data 30 maggio 2019, che però appare riferirsi alla rimodulazione del contratto che le Parti stavano trattando; ha inoltre depositato una pec di disdetta della "soluzione azienda express relax" e non meglio identificati "servizi associati", datata 18 dicembre 2019, e ulteriore pec (sul punto, di identico tenore) datata 4 febbraio 2020, prive delle relative ricevute di avvenuta ricezione e consegna. Ha altresì prodotto comunicazione relativa alla attivazione del servizio "office smart small" con gestore terzo nonché copia della prima pagina di alcune fatture emesse da detto terzo gestore, dalle quali però non è possibile evincere l'utenza/le utenze interessata/interessate e, quindi, quali numerazioni già attive con Vodafone fossero migrate. Piuttosto, dalla stessa comunicazione del 4 febbraio 2020 così come dalla istanza presentata, risulta pacifico che alcune numerazioni/link fossero rimasti attivi ma, per quanto sopra esposto, difettano elementi per imputare una qualche

responsabilità a carico dell'operatore convenuto. L'utente, inoltre, contesta le fatture chiedendone lo storno perché comunque esorbitanti. Nella istanza, l'utente ha dichiarato di aver inviato relativo reclamo in data 6 febbraio 2020, ma in atti non si rinviene alcuna comunicazione in tale data contenente la contestazione in ordine agli importi addebitati che, sola, avrebbe consentito in primis all'operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e, se del caso, la rettifica delle somme contabilizzate e, in questa sede, qualora fosse stato depositato il contratto (e relativi allegati) concluso con la Vodafone, di esaminare la conformità e congruità degli importi addebitati a quanto previsto dalle condizioni economiche; a fascicolo si rinviene esclusivamente la pec datata 4 febbraio 2020 (di cui sopra), nella quale inter alia si richiede lo storno della sola fattura n. AL23495220, motivando la richiesta con l'affermazione che l'utenza sarebbe migrata ad altro gestore. Anche sotto questo profilo, l'istante non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'istante non ha meglio circostanziato la sua doglianza né prodotto il contratto concluso con Vodafone con le condizioni ivi pattuite ed inoltre, nel caso di specie, non può nemmeno invocare l'applicazione di norme di maggior favore poste a tutela dei consumatori (come pare interpretabile la doglianza espressa nell'istanza di mancata conoscenza/comprendimento delle clausole contrattuali). Infatti, la fattispecie di cui si tratta, non è sussumibile nell'alveo della disciplina del codice del consumo, giacché la res controversa verte su un contratto concluso tra professionisti. Entrambe le parti, infatti, hanno agito nell'esercizio delle rispettive attività imprenditoriali e, pertanto, ex art. 1341 c.c., 1 comma "[l]e condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti sono efficaci nei confronti dell'altro, se al momento della conclusione del contratto questi le ha conosciute o avrebbe dovuto conoscerle usando l'ordinaria diligenza." Pertanto, il difetto di qualsiasi elemento atto a provare una mancata o ritardata lavorazione della disdetta e quindi l'inadempimento dell'operatore nonché l'emissione di fatture relative a numerazioni/link già migrate con altro gestore, per periodi di fatturazione successivi alla migrazione, non consente di determinare la sussistenza di una qualche responsabilità a carico dell'operatore nè, inter alia, il diritto dell'istante allo storno di somme in quanto illegittimamente addebitate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla **Sxxx.xxx. Cxxx Vxxx**, in persona del l.r.p.t. Matilde Fabrizi nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu).

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, 08/09/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to