

DELIBERA 270/2023/CRL/UD del 10/05/2023
L. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/466643/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 L. Cxxx del 18/10/2021 acquisita con protocollo n. 0411563 del 18/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Si chiede il rimborso delle somme indebitamente prelevate a fronte della Sim 3423xxxx, mai richiesta, mai utilizzata e mai ricevuta. Periodo per il quale viene chiesto il rimborso delle somme 01/07/2019 - 03/04/2021, costo medio per ogni fattura era € 40.00 a bimestre. Si evidenzia come mi sia sempre prontamente attivato per la risoluzione del caso telefonando più volte ai vostri call-center che garantivano la soluzione dello stesso. Soluzione mai giunta tanto da dovere essere costretto ad inviare pec. Per ottenere quanto in mio diritto ho inoltre effettuato il disconoscimento della firma nelle modalità richiesta dal gestore. Anche questo non è servito" Al riguardo, l'istante formulava le seguenti richieste: (i) rimborso delle somme relative agli indebiti incassi; (ii) rimborso per attivazione di contratto sim non richiesta; (iii) rimborso per mancanza di trasparenza; (iv) richiesta complessiva di € 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta specifica, in primo luogo, che "evidenzia l'infondatezza in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente in relazione all'utenza 3423xxx. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente". 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 contesta continui addebiti nelle fatture emesse dal 1/7/2019 al 3/4/2021 relativi alla numerazione mobile 34232xxx, poiché sostiene di non aver mai richiesto, mai ricevuta e/o utilizzata detta numerazione mobile. Rappresenta che il costo medio corrisponde ad € 40,00. Sostiene di aver sollecitato più volte il servizio clienti al fine di ottenere il contratto sottoscritto e la risoluzione della controversia, ma senza successo. Ha anche inviato pec in data 24.2.2021, 27.2.2021 e 22.3.2021. In data

3.8.2021 è stato esperito il tentativo di conciliazione paritetica. Chiede, pertanto, il rimborso delle somme addebitate, il rimborso per attivazione contratto sim non richiesta e rimborso per mancanza di trasparenza, per un totale di € 2.000,00. Vodafone nella propria memoria contesta le richieste in quanto a fronte di un asserito disservizio, l'istante non lo avrebbe lamentato e pertanto, il disservizio non sarebbe circoscritto, per cui chiede il rigetto della richiesta economica di € 2.000,00. Occorre preliminarmente evidenziare la totale carenza di documentazione a riprova di quanto asserito, sia da parte istante che da parte del Gestore. Infatti, l'istante, che lamenta di aver subito addebiti in fattura relativi alla numerazione mobile, non deposita nel fascicolo né le fatture contestate, al fine di permettere a Codesto Corecom di aver contezza degli addebiti e poter quantificare l'importo eventualmente da rimborsare, né tantomeno una lista movimenti dalla quale evincere gli importi addebitati da Gestore. Inoltre, sostiene di aver inviato i reclami a mezzo pec inviate in data 24.2.2021, 27.2.2021 e 22.3.2021 depositandole, ma non deposita le ricevute di accettazione e consegna delle stesse. Ritiene, inoltre, di aver disconosciuto la firma sul contratto, ma non deposita documentazione dimostrante di aver provveduto in tal senso, limitandosi, invece, a richiedere al Gestore con le pec innanzi richiamate la copia del contratto al fine di poter procedere al disconoscimento della firma apposta sullo stesso. Tra l'altro, occorre precisare che, il disconoscimento è una procedura che si instaura dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Dal canto suo, il Gestore, che ritiene di aver correttamente agito sulla base del contratto sottoscritto, e come risulta da verbale di conciliazione, di averlo allegato allo stesso, non lo deposita nel fascicolo telematico e non risulta allegato al verbale di conciliazione. In conclusione, stante la totale carenza di documentazione probatoria, si ritiene che le richieste economiche avanzate dall'istante debbano essere rigettate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il mancato accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Cxxxx L.o nei confronti di Vodafone Italia SpA. Spese di procedura compensate.
- 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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to