

DELIBERA 279/2023/CRL/UD del 10/05/2023
M. Nxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/114245/2019)

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 M. Nxxx del 23/04/2019 acquisita con protocollo n. 0177878 del 23/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. Massimiliano Notarangelo, codice cliente Vodafone riferito n. 1.1450xxx, titolare dell'utenza fissa n. 06920xx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 23.04.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) che a seguito della ricezione di comunicazione inerente alla "modifica delle condizioni contrattuali", relativa alla linea 069209xxx, in data 5 luglio 2018 provvedeva a comunicare, a mezzo pec, di avvalersi della facoltà di recesso libero senza costi; b) tuttavia, l'operatore Vodafone Italia S.p.A. emetteva comunque la fattura n. AI15312539 del 21/08/2018, con addebito del costo per recesso anticipato, malgrado quanto comunicato in data 5 luglio 2018. Si dà atto, sotto il profilo documentale, che l'istante allega in atti una comunicazione di recesso, priva della prova dell'invio a mezzo pec. Non produce, invece, alcuna fattura. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno dei costi di recesso in fattura; ii. l'applicazione di un indennizzo per mancata lavorazione della richiesta del 05/07/2018, come da Allegato A alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 20.06.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. l'inammissibilità dell'istanza in quanto l'utenza in contestazione sarebbe intestata non già al Sig. Notarangelo ma ad un diverso soggetto giuridico, ossia la società Giba Detergents s.r.l.; b. la correttezza della fatturazione, avuto riguardo al consumo effettivo e alla concessione di sim e altri apparecchi di ricezione; c. che, ad ogni modo, le prime fatture contestate sarebbero comunque precedenti alla comunicazione di disdetta; d. sotto il profilo documentale, l'operatore produce fatturazione intestata alla predetta Società. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare positivo riscontro, essendo rimaste tutte sguarnite di adeguate evidenze documentali. Nello specifico, con riguardo alla istanza sub i., di storno degli importi relativi ai costi di recesso riportati in fattura, l'istante non ha assolto in alcun modo all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c.. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede appunto il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza

risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso in esame, le fatture depositate in atti sono solamente quelle (offerte in comunicazione da Vodafone) intestate ad un soggetto giuridico diverso, la società Giba Detergents s.r.l., recante un codice cliente Vodafone diverso rispetto a quello riferito nel formulario UG14; come pure, dalle suddette fatture non emerge l'evidenza della numerazione riferita dall'istante. Manca, invece, la fattura n. AI15312539 del 21/08/2018, così identificata ma non prodotta dall'utente nel formulario, che invece dovrebbe rappresentare il punto nodale per la soluzione della odierna controversia. Essendo solamente questi i materiali probatori a disposizione, non vi sono gli estremi per poter accogliere la richiesta di storno. Con riguardo, invece, all'istanza sub ii., relativa al riconoscimento di un indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta, anche quest'ultima va disattesa. A prescindere, infatti, dal corretto nomen iuris entro il quale inquadrare la domanda così articolata da parte istante nel novero degli indennizzi regolamentari come disciplinati dalla delibera n. 347/18/CONS, emerge, anche in questo frangente, una preventiva e insuperabile carenza documentale. Difatti, l'utente, pur avendo riferito dell'inoltro di una pec, non produce la prova dell'effettivo invio della stessa (manca la ricevuta di inoltro ovvero di avvenuta consegna). Anche tale richiesta non è dunque meritevole di accoglimento, dovendo l'istante provare l'effettivo invio della comunicazione, in base alla regola generale per cui "onus probandi incumbit ei qui dicit" (cfr. art. 2697, co. 1, c.c.).

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. M. Nxxx nei confronti della società 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 ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini