

DELIBERA n°_60_

**XXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/377231/2021)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 12/05/2021;

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 modificato 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;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 13/01/2021 acquisita con protocollo n. 0015999 del 13/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXXXXXXX, rappresentata dall'utente sig. XXXXXXXXX di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al codice cliente XXXXXXXXX, l'addebito in fattura dei costi di recesso/disattivazione. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato testualmente quanto segue "abbiamo provato ad avviare un tentativo di conciliazione con operatore ma la loro proposta non è stata accettata. In un periodo pesante e grave e con chiusura di una filiale con il rischio di chiudere anche altra Vodafone ci addebita penali e fa maturare una fattura sino a 640 euro....ma dove devo prenderle che non abbiamo neanche i soldi per mangiare. Sino ad abbiamo regolato tutto tranne quell'importo che per noi risulta oneroso e scorretto, quindi richiediamo annullo di tutto la fattura e se Vodafone vuole aiutarci deve modificare il nostro contratto tenendoci solamente i servizi base e d essenziali ". In base a tali premesse l'utente ha richiesto testualmente :

1)“ Richiediamo annullo della fattura richiesta e ridimensionamento degli attuali servizi attivi con Vodafone”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. di seguito Vodafone, società o operatore, ha depositato nei termini indicati la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In primis ha evidenziato in riferimento alle contestazioni avanzate dall'utente, che la problematica esposta con la presente definizione è già oggetto di altra pratica di definizione (GU14/377228/2021). Nel proseguo, per mero tuziorismo difensivo, ha pertanto riportato quanto già esposto in memoria per la pratica di definizione appena sopra richiamata (GU14/377228/202). In via preliminare ha evidenziato che l'istante ha effettuato il recesso dal contratto sottoscritto nel mese di ottobre 2019 prima dei 24 mesi, ed a comprova di quanto dichiarato ha depositato in atti il contratto sottoscritto

dall'istante. Pertanto ha precisato che l'importo oggi contestato dall'utente è dovuto e che è stato richiesto da Vodafone per compensare le offerte e le promozioni particolari che sono state attivate a favore dell'istante. Infatti, i costi applicati al cliente, risultano essere sostenibili dalla scrivente società, solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale in essere per almeno 24 mesi. Considerato che l'istante ha effettuato il recesso anticipatamente alla scadenza contrattuale pattuita, , gli oneri di cui si discute sono pertanto dovuti in conformità alla disciplina corrente ed in particolare alla legge n. 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata e di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. Nel proseguo, ha inoltre evidenziato che, anche i costi di attivazione anche se non espressamente contestati dall'istante, sono dovuti dallo stesso come per altro statuito da una recente delibera emessa dal Corecom Sardegna per analogo contenzioso inerente il GU14/67355/2019. Nel proseguo ha quindi riportato testualmente quanto in essa trascritto "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". Di conseguenza ed atteso quanto argomentato, la società ha quindi specificato che la fatturazione oggi contestata risulta essere corretta e risulta essere dovuta dall'istante. Nel merito, ha poi eccepito, in base a quanto statuito dall'art. 20, comma 4 della Delibera n. 353/2019/CONS, l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno, in quanto espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate dall'utente a titolo di indennizzo, storno e rimborso per le motivazioni che seguono. Difatti, ha eccepito la mancata imputazione da parte dell'istante, in relazione a quanto richiesto, ad una specifica norma del contratto, della carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come invece, indicato dalla Delibera n. 353/2019/CONS, appena sopra citata. Ulteriormente ha evidenziato, sempre da parte istante, la mancata produzione in atti della dovuta documentazione probante a sostegno di quanto solo dichiarato in istanza. In ultimo e sotto il profilo amministrativo e contabile, ha evidenziato che ad oggi, l'utente risulta essere ancora attivo sui sistemi di Vodafone e che è presente a suo carico una posizione debitoria di euro 872,19. In conclusione della memoria, la società resistente, in considerazione di quanto in essa argomentato e di quanto documentato in atti al fascicolo, ha reiterato le eccezioni formulate, ed ha nuovamente contestato tutte le affermazioni dell'istante e le richieste di indennizzo, storno e rimborso fatte e per effetto ha chiesto al Corecom il rigetto delle richieste e domande avanzate nei propri confronti, in quanto infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato. L'utente ha lamentato in relazione al codice cliente XXXXXXXX, la fatturazione di Vodafone, in quanto contenenti addebiti per costi di recesso e/o disattivazione senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. L'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Pertanto, in via preliminare, giova precisare che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti eccessivamente generica e non supportata da alcuna documentazione probante, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'operatore. Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione. Infatti, quello indicato in istanza, privo tra l'altro della pec di invio e di accettazione e di cui l'istante non si è curato di integrare a richiesta fatta d'ufficio, risulta essere incomprensibile e privo di qualsiasi elemento riconducibile al significato letterario di reclamo. Lo stesso è privo, a parte del mittente, del dovuto destinatario e risulta totalmente privo degli elementi necessari e riconducibili al codice cliente e/o alle utenze inerenti la presente controversia. Quindi, non si comprende l'instaurarsi della presente procedura in assenza di specifica contestazione inerente l'errata fatturazione solo oggi lamentata, in considerazione anche di quanto espressamente previsto dall'art.14 comma 4 dell'allegato A della Delibera n.347/18/CONS. A tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/CONS, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"(delibere Agcom n.100/12/CIR, n.113/12/CIR nonché recente delibera del Corecom Lazio n. 017/2020/CRL). Nel proseguo è doveroso significare che in atti al fascicolo è stato depositato, da parte della società Vodafone, il contratto sottoscritto dall'utente nella data del 11/10/2019 e che dalla sua disanima è emerso che al codice cliente XXXXXXXX indicato dall'utente in istanza, risultano essere associate più utenze telefoniche, sia fisse

che mobili. E' altresì, doveroso significare che l'istante non si è curato di depositare in atti al fascicolo il recesso effettuato per l'utenza XXXXXXXXX, inerente la contestazione mossa, né tanto meno tale dato è stato possibile desumerlo dall'unica fattura in atti. Pertanto, per le argomentazioni sopra riportate, nel merito, si significa quanto segue. In primis la richiesta di parte istante di cui al punto 1) inerente la richiesta di annullamento integrale della fattura non merita accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati e non dovuti, considerata l'estrema e persistente genericità della contestazione mossa non supportata da alcuna documentazione probante e non avendo l'istante specificati gli addebiti non dovuti, ma richiedendo in questa sede lo storno totale della stessa. Altresì, non risulta accoglibile in questa sede, l'ulteriore richiesta formulata in seno alla medesima, atteso che risulta essere una richiesta di rimodulazione del proprio piano tariffario sottoscritto con l'operatore, significando al riguardo che tale fattispecie non è contemplata nel Regolamento sugli indennizzi di cui all'allegato A della Delibera n.347/18/CONS.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza della società XXXXXXXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu), in relazione al codice cliente XXXXXXXXX, per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Palermo 12/05/2021

IL PRESIDENTE

