

DELIBERA N. 93/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)

(GU14/398713/2021)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 14/09/2021;

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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO l'Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante *“Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX del 24/02/2021 acquisita con protocollo n. 0097786 del 24/02/2021;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 14/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito del procedimento di conciliazione semplificata, conclusosi con verbale di mancato accordo in data 19/01/2021, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 24/02/2021.

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu), d'ora in poi Vodafone, quanto nel seguito descritto.

Sin dall'attivazione del contratto, l'utilizzo del fax “storico” è diventato impossibile e si sono registrati malfunzionamenti sui servizi voce e dati, forniti da un centralino virtuale mai richiesto.

Il call center, contattato in più occasioni, ha dato risposte differenti senza risolvere il problema. A seguito dei reclami, veniva contattato da Vodafone per l'installazione di una centralina, ma il servizio non è migliorato.

Nonostante il cambio operatore, avvenuto a maggio 2019, ha continuato a ricevere fatture da Vodafone.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) Chiusura contratto;
- b) Storno fatture;
- c) Indennizzo per i disservizi subiti.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 08/04/2021, l'operatore ha evidenziato l'infondatezza, in fatto e in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente poiché nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio.

Non risultano presenti, difatti, segnalazioni o ticket tecnici aperti dall'istante ed aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti.

Né la parte ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Vodafone precisa di aver provveduto ad attivare i servizi oggetto della proposta di abbonamento firmata che prevedeva l'installazione del centralino.

Considera illegittima e arbitraria la decisione dell'utente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse da marzo 2019, giacché la contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato traffico telefonico.

Precisa, inoltre, che l'utente è attivo e risulta presente un insoluto di euro 6.648,24.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva l'inammissibilità della domanda di cui al punto a) in quanto non trova menzione nel formulario UG presentato da parte istante.

Tale richiesta si pone pertanto come domanda nuova rispetto a quanto domandato nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato.

Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), oltre che dell'intestato Corecom (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19).

Tanto detto, le richieste di cui ai punti b) e c) vengono integralmente respinte.

L'esiguo corredo istruttorio, composto da due allegati prodotti dall'operatore, evidenzia, in particolare, la sottoscrizione in data 30 marzo 2016 della proposta di abbonamento (P.d.A.) "Offerta e.box", comprensiva di n. 2 e.box FREE e di n. 1 e.box PRO Centralino, con opzione ADSL fino a 7 MB per la velocità di rete fissa.

In atti, inoltre, le fatture emesse in relazione al periodo che va dal 3 novembre 2018 al 2 marzo 2021 e che addebitano voci di costo anche per il servizio "e.box pro centralino" prescelto dall'istante nell'allegata P.d.A..

Nessuna evidenza documentale è invece stata fornita dall'istante a supporto delle proprie doglianze.

Il ricorrente, infatti, né con l'istanza di conciliazione, né con quella di definizione e neppure in replica alla memoria avversaria ha minimamente assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente, ben potendo dare prova dei reclami proposti a Vodafone per i disservizi e del passaggio ad altro operatore.

Nemmeno ha indicato il periodo in cui sarebbe avvenuta l'installazione della centralina da parte del tecnico Vodafone.

Né ha disconosciuto la sottoscrizione dell'allegata proposta di abbonamento.

In merito alla presente fattispecie, il principio cardine da seguire è quello sancito dall'art. 2967 c.c. il quale afferma che "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

In altre parole, l'onere di provare un fatto ricade su colui che invoca proprio quel fatto a sostegno della propria tesi.

Tanto considerato, alcuna responsabilità può essere addebitata alla parte convenuta.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X (Ho.Mobile - Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 14/09/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi