

DELIBERA 336/2023/CRL/UD del 16/6/2023
Pxxx Sxxx 2001 SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/139868/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../06/2023;

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 Pxxx Sxxx 2001 SRL del 24/06/2019 acquisita con protocollo n. 0274312 del 24/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, codice cliente Vodafone n. 7.116xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 24.06.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) che a seguito di continui malfunzionamenti del servizio e del mancato rispetto delle condizioni di contratto, l'utente decideva di recedere dal servizio con l'operatore Vodafone inviando un pec di disdetta in data 01/03/2018, con cambio anche della numerazione; b) ciò nonostante, Vodafone ha continuato ad emettere fatture anche per il periodo successivo al recesso; In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso di somme relative a fatture emesse prima del recesso del 01.03.2018, in quanto non contrattualmente dovute, per un totale di € 1002,33; ii. lo storno delle fatture non pagate emesse a decorrere dal 01/03/2018, con contestuale emissione di nota di credito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 02.08.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) l'assenza di qualsivoglia segnalazione relativa a malfunzionamenti del servizio; b) che in data 08.03.2018, l'utente inviava recesso a mezzo pec che non veniva tuttavia elaborato perché la comunicazione era sottoscritta da una persona fisica che non risultava titolare del potere di firma in base alle informazioni raccolte in sede di stipula del contratto; c) che pertanto la società istante veniva contattata per inoltrare una nuova comunicazione di recesso in forma corretta oppure, in alternativa, inviando una visura camerale da cui risultasse la legittimità del potere di firma in capo al soggetto che aveva chiesto il recesso; d) che l'istante non forniva i richiesti chiarimenti; e) l'operatore, inoltre, evidenzia di aver sempre riscontrato ad ogni reclamo; f) alla luce di quanto sopra, Vodafone conferma la correttezza della fatturazione contestata. 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, le domande dell'istante non possono trovare positivo riscontro, essendo rimaste sguarnite di adeguate evidenze documentali. Nello specifico, con le istanze sub i. e sub ii., da trattare congiuntamente per i motivi di cui appresso, l'utente ha richiesto il rimborso di alcune somme relative a fatture emesse prima del recesso del 01.03.2018, in quanto non dovute a norma di

contratto, per un totale di € 1002,33, nonchè lo storno delle fatture non pagate emesse a decorrere dal 01/03/2018, con contestuale emissione di nota di credito. Le richieste vanno respinte in quanto l'istante non è stato in grado assolvere 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 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; ex multis anche Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR e n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Nel caso in esame, risulta in atti solamente un prospetto riassuntivo datato 03.04.2018, redatto dall'istante, relativo alle somme che l'utente ha ritenuto non congrue in relazione alle fatture emesse prima della disdetta del 01.03.2018, ma non risulta depositata alcuna fattura oggetto di contestazione, né per il periodo ante disdetta, né per il periodo successivo al recesso del 01.03.2018; allo stesso modo, non vi è prova dei pagamenti con riguardo alla domanda di rimborso; sicché, non essendo possibile alcuna verifica diretta dei rilievi mossi dall'utente, non vi sono gli estremi per poter accogliere le domande di storno e di rimborso. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata da Pxxx Sxxx 2001 SRL nei confronti di Vodafone Italia SpA.
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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini