

DELIBERA N. 85

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

(GU14/45140/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/04/2019;

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. 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. 296/18/CONS;

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 *“Regolamento sugli indennizzi”*), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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

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

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;

VISTA l’istanza di Balducci del 14/11/2018 acquisita con protocollo n. 0193253 del 14/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

- A seguito dell'udienza di conciliazione del 04.09.2018, l'istante ha presentato istanza di definizione come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) quanto segue:
- di aver comunicato a Vodafone, in data 02.01.2017, l'intenzione di recedere dal contratto avente ad oggetto la sim n. 349xxx925;
- che l'operatore non elaborava la suddetta disdetta e continuava ad emettere fatture per poi recedere dal contratto per morosità dell'utente in data 09.03.2018;
- di aver inviato in data 05/07/2018 un reclamo, rimasto privo di riscontro.

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

- a) rimborso di n. 8 canoni mensili per un importo pari ad euro 120,04 e storno delle fatture nn. AH14282935 e AH17967862, per un importo pari a euro di euro 60,02, n. AI05113258 di euro 51,24 (addebito disattivazione per mancato pagamento;
- b) indennizzo per mancata elaborazione del recesso per euro 401,00 (dal 02.02.2017 al 09.03.2018);
- c) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 05.07.2018 nella misura massima di euro 300,00 (dal 19.08.2017 al 04.09.2018).

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone, con propria memoria difensiva, eccepisce l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, l'operatore evidenzia che la raccomandata del 02.01.2017, con cui l'istante ha manifestato la propria volontà di recesso, non specificava una numerazione esatta da disattivare. Di non aver potuto, di conseguenza effettuare la cessazione richiesta dall'utente.

Sottolinea, poi, di non aver ricevuto alcuna contestazione delle fatture emesse da parte dell'istante secondo quanto previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per cui le fatture possono essere contestate entro 45 giorni dall'emissioni, ritenendosi, in mancanza, accettate dall'utente.

Aggiunge che ai sensi della determina Agcom n. 49/15/DIR, in aderenza alla normativa sulla privacy, gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo

semestre e pertanto le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi del reclamo.

3. Replica dell'istante

Nella memoria di replica, l'istante, ribadendo le richieste presentate nell'istanza, sostiene l'infondatezza dell'eccezione dell'operatore relativa alla mancanza dell'indicazione della numerazione esatta da disattivare sulla raccomandata di recesso, dal momento che era intestatario di una sola numerazione.

Evidenzia, poi, che la problematica è stata tempestivamente denunciata a Vodafone tramite reclamo del 05/07/2017.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore relativa alla inammissibilità dell'istanza, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio. (Conforme è l'orientamento costante di Agcom, ex multis delibere nn. 4/19/CIR, 5/19/CIR).

a) La richiesta di cui al punto a) non può trovare accoglimento. L'istante asserisce di aver comunicato a Vodafone in data 02.01.2017 il recesso dal contratto avente ad oggetto la sim n. 349xxx925 e lamenta che la suddetta disdetta non veniva elaborata dall'operatore che emetteva le fatture oggetto di contestazione. Aggiunge di aver presentato reclamo all'operatore in data 05.07.2017.

Si rileva che con il modulo di recesso, ricevuto il 02.01.2017 e depositato agli atti dall'operatore, l'istante richiedeva la cessazione della linea fissa di cui è intestatario e non della sim n. 349xxx925, oggetto dell'istanza di definizione. Ugualmente, il reclamo presentato dall'istante all'operatore in data 05.07.2017 ha ad oggetto la linea fissa n. 054xxx126 e non la sim oggetto dell'istanza di definizione, rispetto alla quale non risulta, dunque, alcun recesso né alcun reclamo di parte istante. Non si rinvencono, peraltro, agli atti il contratto e le fatture, oggetto della questione in esame.

Ne consegue, anzitutto, che l'istante non risulta aver assolto l'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*. In tal modo inoltre, la scrivente Autorità non è posta nelle condizioni oggettive di poter valutare adeguatamente la questione.

b) Le richieste di indennizzo per mancata elaborazione del recesso di cui al punto b) e per mancato riscontro al reclamo di cui al punto c) sono da trattare congiuntamente e non possono trovare accoglimento.

Dalla documentazione prodotta agli atti non risulta alcun recesso né alcun reclamo presentati dall'istante a Vodafone rispetto alla sim n. 349xxx925. Per le relative considerazioni, si rimanda a quanto esposto al precedente punto a).

Per questi motivi il Corecom, all'unanimità:

DELIBERA

Rigetta l'istanza di Balducci nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

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, 18 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi