

DELIBERA n° 21 / 2018

Definizione della controversia

/ VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/141/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 18 Settembre 2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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” (Co.Re.Com.)*;
- 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;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito *“Regolamento”*), l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del *“Regolamento”*;
- VISTO** il *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito *Regolamento*).
- VISTO** il *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16

febbraio 2011;

VISTA l'istanza di definizione della
acquisita il **18 maggio 2016** al n. prot. 25553;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e
verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

Il Sig. _____ in qualità di liquidatore della _____
(di seguito **Istante**), con istanza di definizione della controversia nei
confronti di **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito **Vodafone**), in relazione all'utenza
del numero _____ collegata al codice cliente n. _____, nei propri scritti,
nel lamentare l'attivazione di un'offerta diversa da quella prevista e importi
fatturati non corrispondenti a quelli realmente concordati, rappresenta, in sintesi,
quanto segue:

- l'8 luglio 2010 ha sottoscritto proposta di abbonamento alla Vodafone;
- il 13 ottobre 2013 il liquidatore nel verificare lo stato passivo dell'Istante
riscontra delle anomalie;
- il 30 maggio 2014 la Vodafone fa pervenire la fattura n. AE05525195 del
12 maggio 2014 per il periodo di riferimento 17 febbraio 2014 – 16 aprile
2014 e, constatata l'irregolarità, il liquidatore dispone il pagamento
dell'importo a saldo di soli euro 700,00;
- l'Istante ha contestato gli importi in fattura al servizio Call Center;
- il 3 luglio 2014 disdetta l'utenza mediante raccomandata A/R 14950567852-6;
- nonostante la disdetta e l'avvenuta portabilità dell'utenza a CHEAPNET la
Vodafone ha continuato a fatturare.

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

1. annullamento delle fatture AE05525195 – AE085512101 – AE14486352 –
AF02124955;
2. restituzione di euro 700,00 pagati per la fattura AE05525195;
3. indennizzo di euro 5.736,22 previsto dall'allegato A alla delibera
73/11/CONS.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Vodafone Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi,
quanto segue.

Dalle fatture emesse e non saldate dall'Istante è presente traffico telefonico
effettuato dalle utenze collegate al contratto avente codice cliente

Nessuna irregolarità si ritiene presente in merito alla fattura AE05525195 pagata

parzialmente per l'importo di euro 700,00 dove è presente regolare e costante traffico telefonico così come nelle ulteriori fatture emesse e non saldate da parte dell'Istante.

La disdetta pervenuta con raccomandata è stata ricevuta dalla Vodafone il 9 luglio 2014 e in ogni caso avrebbe validità decorsi 30 giorni dalla ricezione.

Le fatture AE05525195 – AE 08512101 – AE11506401 e AE14486352 riguardano un periodo temporale antecedente il trentesimo giorno dalla ricezione della raccomandata di disdetta.

In merito ai disservizi, la Vodafone rileva che l'Istante non ha prodotto prove concrete a sostegno della propria tesi.

Non risultano pervenuti reclami o contestazioni scritte relativi a una eventuale non corretta applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

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

Riguardo alla richiesta dell'Istante di risarcimento del danno, si rappresenta che la stessa è inammissibile in quanto esula dalle competenze di questo Co.Re.Com., ai sensi dall'articolo 19, comma 4 del "Regolamento", essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

L'Istante lamenta l'attivazione di un'offerta diversa da quella prevista e importi fatturati non corrispondenti a quelli realmente concordati senza precisare gli importi contestati e senza allegare alcuna documentazione che giustifichi tali contestazioni.

L'Istante, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci e gli importi per i quali richiedeva il rimborso, perché ritenute difformi a quanto contrattualmente pattuito, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la coerenza dei costi fatturati alle tariffe concordate per i servizi richiesti ed erogati.

Tra l'altro dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione o reclamo, relativi alle errate fatturazioni, inoltrato dall'istante entro i termini contrattualmente previsti o antecedenti il deposito dell'istanza di conciliazione.

In mancanza di documentazione a sostegno delle proprie contestazioni, l'istanza risulta estremamente generica e non consente di procedere ad alcuna verifica.

In ordine alla richiesta di cui al punto 1) *annullamento delle fatture AE05525195 – AE085512101 – AE14486352 – AF02124955*, si ritiene accoglibile la richiesta

dell'istante nella misura dell'annullamento di tutti i corrispettivi fatturati per i periodi di riferimento successivi all'8 agosto 2014, data di efficacia del recesso. Quanto sopra nella considerazione che il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, prevede: "[i]n caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato", e tenuto conto che la Vodafone, avendo ricevuto la disdetta il 9 luglio 2014, da obbligo contrattuale era tenuta a gestirla entro il termine di 30 giorni (8 agosto 2014).

In relazione alla richiesta di cui al punto 2) *restituzione di euro 700,00 pagati per la fattura AE05525195*, la stessa non risulta accoglibile in quanto la fattura in argomento si riferisce al periodo di utenza intercorrente dal 17/02/2014 al 16/04/2014 pertanto antecedente la data di efficacia del recesso (8 agosto 2014) ed inoltre, la generica asserita constatata irregolarità della fattura in argomento, non è stata supportata da alcuna documentazione che ne consenta, in questa sede, la verifica.

In esito alla richiesta di cui al punto 3) *indennizzo di euro 5.736,22 previsto dall'allegato A alla delibera 73/11/CONS*, si rappresenta che la fattispecie di errata fatturazione, non è contemplata dal "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, e che, pur volendo interpretare le altre richieste di indennizzo da parte dell'Istante in ordine ad altri disservizi lamentati, non appare possibile riconoscere alcun indennizzo, stante la genericità delle richieste e la totale assenza in atti di puntuali allegazioni e riscontri probatori.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza di definizione della
nei confronti della società **Vodafone Italia S.p.A.**

La Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare e/o rimborsare tutti i costi fatturati

per i periodi di riferimento successivi all'8 agosto 2014 (data di efficacia del recesso).

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società *Vodafone Italia S.p.A.* è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

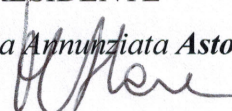
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 18 settembre 2018

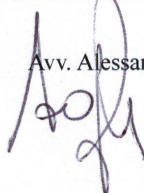
IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

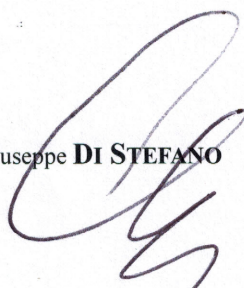


I COMMISSARI

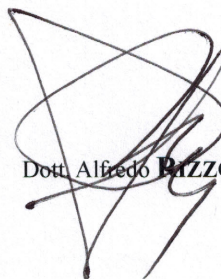
Avv. Alessandro **AGUECI**



Avv. Giuseppe **DI STEFANO**



Dott. Alfredo **BAZZO**



Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara

