AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 151/2022

[redacted] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/432909/2021)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/09/2022;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, 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 legislativa e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/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 e l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*";

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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/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 l'istanza di [redacted] del 11/06/2021 acquisita con protocollo n. 0263749 del 11/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società [redacted] P.IVA 0[redacted], avente un contratto di linea fissa avente n. [redacted] con Vodafone S.p.A, mediante formulario UG 350022 del 2020 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando gli illegittimi addebiti sulle sim di propria competenza a seguito della portabilità richiesta sulle tre sim con il medesimo operatore.

L'utente, infatti, precisava di esser migrato in data 9.9.2019 ad altro Gestore e di aver ricevuto quattro fatture di pagamento, ritualmente contestate anche a mezzo p.e.c. del 25.09.2020. La posizione veniva quindi ceduta ad una società di recupero crediti

Già in sede di conciliazione l'istante chiedeva quindi lo storno di quanto indebitamente fatturato e un indennizzo pari ad euro 100,00 per la mancata risposta ai reclami.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 19.03.2021, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo

. Pertanto, in data 11.06.2021 l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, la società Laceda S.r.l., riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) lo storno delle fatture illegittimamente emesse;
ii) l'indennizzo pari ad euro 100,00 per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 4.08.2021, nella quale rappresentava precipuamente l'assenza di anomalia sulle linee in essere con la società istante nonché la correttezza degli importi individuati in fattura.

Evidenziava, inoltre, che l'utente fosse migrato ad altro Operatore relativamente alle tre Sim mobili in data 16.09.2019, mentre le numerazioni fisse risultavano esportate unicamente in data 2.1.2020.

Precisava poi che ad oggi l'utente avesse maturato una debitoria complessiva di euro 2.063,56, e che infatti le fatture riportanti tali importi venivano tutte inviate a quest'ultimo in assenza di puntuale contestazione. Detta eccezione, infatti, risultava anche dalla previsione della Carta Servizi della Vodafone, la quale prevede la facoltà per l'Utente di contestare il singolo giustificativo contabile entro 45 giorni dall'emissione, sì da rendere non più contestabili tali somme.

Pertanto, l'Operatore insisteva per il rigetto della richiesta poiché tardiva, quindi insistendo per la richiesta debitoria complessiva. Produceva in via documentale le fatture summenzionate e le condizioni generali di contratto.

Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne richieste, chiedendo in subordine e nella denegata ipotesi di mancata accoglimento di stornare le eventuali somme a titolo di indennizzo dal complessivo importo ancora insoluto da parte dell'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è, pertanto, validamente proponibile.

L'utente in tale sede si duole di un errata fatturazione relativamente alle quattro sim in essere con la Vodafone sino al 9.9.2019, a suo dire ritualmente contestate anche a mezzo p.e.c. del 25.09.2020.

Di contro l'Operatore precisava che le tre Sim mobili fossero migrate ad altro Gestore in data 16.09.2019, mentre le numerazioni fisse risultavano esportate unicamente in data 2.1.2020. Deduceva, in ordine all'assenza di puntuali contestazioni, anche in aderenza alla propria Carta Servizi quanto al termine di quarantacinque giorni dall'emissione del singolo giustificativo contabile.

Ebbene, dall'esame del corredo probatorio offerto dalle parti, non solo non si rinviene la comunicazione di contestazione dell'Utente del 25.09.2020, ma la stessa ove esistente risulterebbe comunque tardiva ai nostri fini.

Infatti, aderendo ad un costante un orientamento dell'Agcom e dei Corecom, ormai pacificamente consolidato, deve precisarsi che la richiesta di storno/rimborso della fattura può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2018).

Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano con la sentenza n. 12054/12 ed il Tribunale di Roma con la sentenza n. 9292/12, che considerano come accettate le fatture non contestate.

Giungendo, inoltre, alla verifica dei singoli importi inseriti nella fattura di chiusura della sim poi migrate con scadenza al 24 ottobre 2019, non si rilevano costi di recesso indebiti sì da giustificare uno storno, infatti, da un'attenta lettura le singole voci attengono al piano tariffario in essere "Zero Red S" comunque non dettagliatamente contestato dall'Utente e da una serie di Devices in dotazione quali tablet, telefoni ed un ebox.

L'utente, infatti, ben si guarda dallo specificare dettagliatamente le offerte e le promozioni in essere non offrendo puntuale prova di quanto asserito.

Nel caso di specie, infatti, gravava sull'utente un preciso onere probatorio non ritualmente assolto e ciò in aderenza al principio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. il quale espressamente prevede che "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

Anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami appare priva di pregio avendo l'utente probabilmente inviato un reclamo solo successivamente alla ricezione della missiva a firma dell'Avv. [redacted] datata 20.08.2020, e quindi in maniera postuma alla diffida e messa in mora per il pagamento del complessivo importo insoluto.

Per quanto detto, la domanda così come proposta dall'utente non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], si propone il rigetto dell'istanza avanzata in data 11.06.2021 dalla società [redacted] nei confronti di Vodafone Italia S.p.a., per quanto ampiamente esposto in narrativa.

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 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.

Potenza, 20/09/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra