

DELIBERA 347/2023/CRL/UD del 21/07/2023
C. Dxxx Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/491039/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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 C. Dxxx Mxxx del 15/01/2022 acquisita con protocollo n. 0013584 del 15/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il Sig. De Marco contesta a Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, la mancata attivazione della promozione "Internet Unlimited con voucher bonus internet e tablet", con conseguente applicazione di condizioni contrattuali difformi rispetto a quanto pattuito a distanza, in data 19.11.2020, con riferimento all'utenza n. 06.91xxx, a sé intestata. Nel merito, deduce che di aver aderito alla promozione in questione, prevedente, per i 24 mesi di durata contrattuale, il costo di attivazione di € 1,00, il Servizio Ready di € 6,00, un canone di € 22,90 e l'applicazione di un accredito mensile di € 10,00 (pari al valore del voucher) direttamente in fattura e tablet al costo di € 99,00 anziché € 499,00. In tale occasione, veniva rassicurato dall'operatore del Servizio Clienti in ordine alla fruibilità dell'offerta, anche se era solo domiciliato e non residente a Roma, in Via Val Maira 75, e alla consegna del tablet. A riprova del buon esito dell'accettazione della proposta, subiva il prelievo su c/c della somma, ridotta come sopra. Tuttavia, a distanza di 4 o 5 mesi, l'operatore lo informava che la Regione Lazio non aveva aderito al programma e, successivamente, effettuava il prelievo di "una somma elevatissima pari al contratto normale mensile oltre alle somme necessarie per recuperare la differenza" tra quanto pattuito e quanto Vodafone riteneva dovuto. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento di una richiesta pecuniaria, a ristoro dei disagi subiti, pari ad € 1.458,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, non depositava alcuna documentazione. Successivamente, con memoria di replica del 7.03.2022, ha impugnato e contestato le affermazioni dell'operatore, ribadendo come quest'ultimo non avesse consegnato il tablet e avesse aumentato il canone mensile in difformità agli accordi presi, per effetto della mancata attivazione del bonus. Inoltre, l'operatore non aveva mai risposto al reclamo del 18.01.2021.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore ha rilevato come nessuna anomalia fosse stata "riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente", in quanto "la Regione Lazio ha escluso l'utente dalla possibilità di accedere al bonus tablet", come da printscreen riprodotto in memoria. Nelle note si legge che: "il cliente è residente nel Comune di Roma e la Regione Lazio lo ha escluso dal bonus 500". Ha evidenziato, inoltre, come il Sig. De Marco non aveva provveduto a contestare, né nell'an, né nel quantum, le fatture, i cui importi dovevano considerarsi

accettati e, quindi, liquidi ed esigibili. Infine, ha eccepito come la totale assenza di reclami precludesse il riconoscimento degli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Non depositava alcuna prova documentale a supporto delle proprie argomentazioni.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere integralmente respinte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. L'operatore non è in grado di fornire prova contraria a proprio scarico, limitandosi ad asserire che la mancata attivazione della promozione "Internet Unlimited con voucher bonus internet e tablet" fosse dipesa dall'assenza dei requisiti previsti dal bando da parte del richiedente. Non è quindi contestata la circostanza dell'avvenuta conclusione a distanza del contratto di fornitura in data 19.11.2020, né la successiva applicazione, da parte di Vodafone, di condizioni economico-contrattuali differenti rispetto a quanto concordato, stante l'oggettiva impossibilità di fruire del bonus. Pur non essendo stata depositata all'interno del fascicolo istruttorio la documentazione contrattuale, è possibile accertare che il bando a cui fa riferimento parte istante prevedeva l'accesso alla misura non per tutti i comuni della Regione Lazio ma solo per alcuni comuni: Accumoli, Acquafondata, Acquapendente, Acuto, Affile, Alatri, Allumiere, Alvito, Amaseno, Amatrice, Anticoli Corrado, Antrodoco, Arcinazzo Romano, Arsoli, Ascrea, Atina, Bassiano, Belmonte Castello, Belmonte in Sabina, Borbona, Borgo Velino, Borgorose, Camerata Nuova, Campodimele, Campoli Appennino, Canepina, Cantalice, Canterano, Capranica Prenestina, Carpineto Romano, Casalattico, Casape, Casaprota, Casperia, Castel di Tora, Castel Madama, Castel San Pietro Romano, Castel Sant'Angelo, Castro dei Volsci, Cerreto Laziale, Cervara di Roma, Ciciliano, Cineto Romano, Cittaducale, Cittareale, Collalto Sabino, Colle di Tora, Colle San Magno, Collegiove, Colleparado, Colli sul Velino, Colonna, Concerviano, Configni, Contigliano, Coreno Ausonio, Cottanello, Esperia, Fiamignano, Filettino, Fiuggi, Fontana Liri, Fumone, Gallinaro, Gerano,



Giuliano di Roma, Gorga, Gradoli, Greccio, Grotte di Castro, Guarcino, Itri, Jenne, Labro, Latera, Lenola, Leonessa, Licenza, Longone Sabino, Maenza, Marcellina, Marcellini, Micigliano, Mompeo, Montasola, Monte Porzio Catone, Monte San Biagio, Monte San Giovanni in Sabina, Montebuono, Monteflavio, Montelanico, Monteleone Sabino, Montenero Sabino, Morolo, Morro Reatino, Nespole, Norma, Onano, Orvinio, Paganico Sabino, Pastena, Patrica, Percile, Pescorocchiano, Pescosolido, Petrella Salto, Picinisco, Pico, Piglio, Pisoniano, Poggio Bustone, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Poggio Moiano, Poli, Posta, Pozzaglia Sabina, Proceno, Prossedi, Rieti, Riofreddo, Rivodutri, Rocca Canterano, Rocca d'Arce, Rocca di Cave, Rocca Massima, Rocca Santo Stefano, Rocca Sinibalda, Roccagiovine, Roccagorga, Roccantica, Roccasecca dei Volsci, Roiate, Roviano, Salisano, Sambuci, San Biagio Saracinisco, San Cesareo, San Donato Val di Comino, San Gregorio da Sassola, San Polo dei Cavalieri, San Vittore del Lazio, Sant'Andrea del Garigliano, Santopadre, Saracinesco, Segni, Settefrati, Sonnino, Sora, Spigno Saturnia, Subiaco, Supino, Terelle, Tolfa, Torre Cajetani, Torri in Sabina, Torricella in Sabina, Trevi nel Lazio, Trivigliano, Turania, Vacone, Valentano, Vallecorsa, Vallemaio, Vallepietra, Vallerotonda, Vallinfreda, Varco Sabino, Veroli, Vico nel Lazio, Vicovaro, Villa Latina, Villa Santo Stefano, Viticuso, Vivaro Romano. Nell'elenco Roma non è inclusa, con conseguente infondatezza di tutte le contestazioni sollevate sul punto nei confronti di Vodafone. Le richieste contenute all'interno dell'istanza di definizione, inoltre, non possono trovare accoglimento perché totalmente prive di supporto probatorio. In particolare, va rigettata la domanda avente ad oggetto "la differenza tra quanto ingiustamente hanno prelevato e gli accordi presi (864-456) ossia € 408" perché l'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). Tale onere non viene assolto nella fattispecie. Ogni assicurazione verbale che il Sig. De Marco sostiene di aver ricevuto da parte del Servizio Clienti circa l'effettiva spettanza dal bonus non ha alcun pregio. Anche diversamente opinando, l'operatore infatti nulla avrebbe potuto in merito all'attivazione del bonus, in quanto era tenuto unicamente ad applicare la normativa applicabile al caso di specie. Infondato è, inoltre, l'addebito relativo al mancato riscontro al reclamo datato 18.01.2021. Come provato per tabulas dallo stesso istante nell'ambito del procedimento di conciliazione, Vodafone rispondeva con comunicazione del 21.02.2021, nel pieno rispetto delle tempistiche contrattualmente previste, precisando che "a conclusione delle verifiche effettuate sui nostri sistemi...il cliente...deve essere residente in uno dei comuni in lista e deve chiedere l'attivazione della linea nel medesimo comune. Nel caso specifico, la Regione Lazio ha escluso la possibilità di adesione al Bonus 500 euro per i residenti nel comune di Roma" (cfr. all. 5) del fascicolo istruttorio UG380931-2021). Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al

fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Le spese pertanto si compensano.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Respinge l'istanza del Sig. C. Dxxx Mxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu).

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, **21/07/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini