

DELIBERA N. 052/2022/CRL/UD del 25/02/2022

**A. Gxxx / VODAFONE SPA
(LAZIO/D/1086/2017)**

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 25/02/2022;

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”;

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 Assemblies 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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente acquisita con protocollo n. D6609 del 07/12/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamentava nei confronti dell’operatore Vodafone Italia Spa (Ex TELETU), relativamente all’utenza 06xxxxx più Adsl – tipo di utenza privata- servizio di telefonia fissa e Adsl, mancata o parziale fornitura del servizio, interruzione /sospensione del servizio, prodotti/servizi non richiesti, spese fatturazioni non giustificate, traffico non riconosciuto, trasparenza contrattuale.

Nell’istanza introduttiva del procedimento G14, presentata in data 07.12.2017, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione l’istante deduceva:

- a) Di essere cliente TELETU dal 2012 solo per la linea ADSL.
- b) Che nel mese di novembre 2016, inviava numerosi reclami al call center Teletu, in quanto il servizio non veniva più fornito;

- c) Che Teletu rispondeva che avrebbe inviato un tecnico con un nuovo modem, ma questo non è mai avvenuto;
- d) Che a dicembre 2016 inviava un fax ed una raccomandata di disdetta per recedere dal contratto;
- e) Che alla data di presentazione dell'istanza (07.12.2017) continuava a ricevere solleciti di pagamento per un servizio di cui non usufruiva più da novembre 2016 e disdetto a dicembre 2016;
- f) Che gli veniva più volte richiesto il rimborso dal 2015 di tutti gli importi aggiunti per la linea voce che non è mai stata utilizzata;
- g) Che all'udienza di conciliazione, tenutasi il 31.10.2017, non si raggiungeva un accordo a causa delle modalità di pagamento.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva all'operatore Vodafone Italia quanto segue:

- 1) Indennizzo per attivazione servizi non richiesti;**
- 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo;**
- 3) Rimborso costi pagati e non dovuti e storno insoluti;**
- 4) Indennizzo per sospensione linea ADSL;**
- 5) Indennizzi come da delibera Agcom.**

2. La posizione dell'operatore VODAFONE ITALIA SPA

L'operatore VODAFONE ITALIA SPA, con memoria difensiva inoltrata in data 16.01.2018 contestava nel merito la ricostruzione dei fatti dell'istante e le richieste d'indennizzo avanzate rilevando la correttezza dell'operato gestionale dello stesso.

L'operatore, contrariamente a quanto asserito dall'istante, riscontrava la presenza di una sola segnalazione del Sig. Gxxx del 14.12.2016, relativa ad un guasto al router, e prontamente gestito dagli operatori di Teletu con la consegna al cliente di una nuova apparecchiatura per la navigazione che, però, veniva rifiutata dello stesso.

La mancata tempestiva risoluzione del disservizio oggetto della causa è stata determinata, quindi, in via esclusiva, dal comportamento ostativo del Sig. Gxxx, che non ha prodotto prove concrete a sostegno della propria tesi e che possano comportare una dichiarazione di responsabilità per il gestore.

In data 02.02.2017 l'operatore riceveva una raccomandata per la disdetta del contratto oggetto di causa e avviava la procedura di disattivazione dell'utenza che si perfezionava in data 03.03.2017. Teletu sottolineava che la disdetta avveniva entro il termine di 30 giorni ordinariamente concesso agli operatori per la gestione di queste operazioni e che la fatturazione contestata e non pagata dal Sig. Gxxx si riferiva ad un periodo antecedente alla richiesta *de qua*.

Respingeva, altresì, ogni ulteriore istanza in merito alla illegittima fatturazione di costi afferenti il servizio Vodafone, in quanto da un'attenta analisi dei propri sistemi informatici, Teletu risultava coerente con i piani tariffari sottoscritti dal Sig. Gxxx, priva di vizi e difformità.

L'operatore evidenziava, ulteriormente, l'arbitrarietà dell'istante nell'interrompere il pagamento delle fatture poichè l'avvenuta contestazione di disservizi relativi alla linea ADSL non poteva giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, in cui erano comprese anche voci non contestate (in tal senso AGCOM 664/06/CONS; sentenza n. 2436/17 – resa dal Tribunale di Roma) e che lo stesso pur avendo fruito regolarmente dei servizi offerti da Teletu, ometteva integralmente il pagamento delle fatture nr. 23xxxxxxx5 del 2 febbraio 2017 e 23xxxxxxx1 del 30 marzo 2017.

L'operatore ribadiva che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risultava essere pervenuto in relazione alle singole fatture emesse).

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, cosa effettivamente avvenuta nel caso di specie, inoltre, come previsto dalla Determina 49/15/DIT, "le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo" (in tal senso Corecom Lazio Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017).

L'operatore evidenziava che l'istante non produceva prove a sostegno di un qualsivoglia inadempimento di Teletu con evidente difetto dell'utente dell'onere probatorio dell'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

Teletu precisava che l'utente sotto il profilo amministrativo e contabile attualmente disattivo con fatture insolte per un importo di euro 136,02.

3. Repliche dell'istante

L'istante contestava tutto quanto ex adverso eccepito nelle memorie di Vodafone Italia Spa ed evidenziava l'inesattezza della ricostruzione dei fatti effettuata da Vodafone, ribadendo di aver proposto diversi reclami a mezzo call center nel mese di novembre 2017 per lamentare la sospensione dei servizi a cui non seguiva alcuna risposta risolutiva: Vodafone garantiva che sarebbe stato inviato un nuovo modem ma questo non è mai avvenuto. A causa di ciò il 16/12/2017 inviava reclamo di rimborso e richiesta di disdetta che però non veniva recepita e che in data 10/01/2017 inviava sollecito della disdetta a mezzo racc. A/R.

L'istante contestava la regolarità della fatturazione da parte di Vodafone, in quanto le uniche fatture rimaste insolte risultavano successive alla richiesta di disdetta effettuata dall'istante nel mese di dicembre 2016 e ribadiva che più volte gli veniva richiesto il rimborso di tutti gli importi aggiunti per la linea voce non richiesta e richiedeva:

- Storno totale dell'insoluto;
- Rimborso delle somme pagate a Vodafone per la linea voce, mai richiesta, fin dal 2015 pari ad euro 120,00;
- € 500,00 per sospensione dei servizi di linea voce e ADSL;
- €900,00 per attivazione di servizio non voluto;
- € 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 100,00 per spese di procedura.

4. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione tenutasi il 14.03.2018 le parti si riportavano ai rispettivi scritti difensivi, e in un'ottica conciliativa Vodafone offriva la somma di € 600,00 oltre lo storno totale dell'insoluto. L'istante non accettava la proposta e riconfermava quanto già chiesto nell'istanza di definizione.

5. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, All. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Nel merito delle contestazioni relative all'attivazione di servizi non richiesti, mancata risposta ai reclami, rimborso di costi pagati e non dovuti con storno di insoluti, indennizzo per

sospensione linea Adsl ed indennizzi come da Delibera AGCOM, premesso quanto sopra, si osserva che l'istanza risulta generica e soprattutto non documentata. In particolare, l'utente adduce di essere cliente Teletu dal 2012 solo per la linea Adsl, ma non fornisce il relativo contratto. L'istante rappresenta, altresì, di aver inviato numerosi reclami all'operatore per la sospensione del servizio, senza però, definire il periodo del malfunzionamento. A dicembre 2016 l'utente sostiene di aver inviato fax raccomandata per recedere dal contratto e nonostante tale disdetta continuava a ricevere solleciti di pagamento senza produrre alcunché a suffragio delle proprie doglianze. A fronte delle contestazioni formulate dall'operatore, parte ricorrente ha tempestivamente replicato, ma la mancata allegazione del contratto iniziale, dei reclami, della disdetta e delle fatture contestate non consentirebbe comunque una precisa quantificazione dell'importo di cui l'utente chiede il rimborso ovvero lo storno, né può fondare le richieste di indennizzo. Non risulta, quindi, assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*. Pertanto, atteso quanto sopra, le relative richieste non possono trovare accoglimento in questa sede. Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 20, comma 6, del Regolamento.

Pertanto, per le motivazioni in premessa,

II COMITATO

DELIBERA

che la domanda proposta dal Sig. Gxxx A. non è accoglibile e viene rigettata nei confronti dell'operatore Vodafone Italia Spa (ex Teletù). Le spese del procedimento restano a carico delle parti che le hanno sostenute, come previsto dal comma 3 del citato art.20.

Il gestore è, altresì, tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Roma, 25/02/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO