

DELIBERA 33/2023/CRL/UD del 27/01/2023
Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/554460/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 PXXX del 02/10/2022 acquisita con protocollo n. 0281994 del 02/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 2.10.2022 contro Vodafone Italia spa, l'istante lamentava quanto segue: "la società Vodafone ha richiesto alla Signora PXXX la somma di € 728,67, per la fornitura di un servizio di utenza telefonica dalla stessa richiesto, ma mai concretamente allacciato, in ragione del fatto che, al momento dell'arrivo dei tecnici presso la propria attività, ella ha dovuto apprendere che non avrebbe mantenuto lo stesso numero telefonico. La sottoscritta ha richiesto in numerose occasioni l'esibizione, da parte della società, del contratto telefonico stipulato tra le parti e/o ovvero l'acquisizione della registrazione telefonica relativa, senza tuttavia ottenere alcun riscontro. Nel corso dell'udienza tenutasi innanzi al Corecom, il procuratore della società ha offerto alla Signora PXXX di ridurre la somma dovuta ad € 200,00 e ciò solo in considerazione della cessione del credito relativo ad una società di recupero crediti. In ragione della mancanza di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, da parte della società, il sottoscritto procuratore ha rifiutato l'offerta, anche in considerazione della perdita di chance della signora PXXX e del dispendio di tempo che ella ha subito a causa della condotta negligente della società". Su quanto assunto ha richiesto: "lo storno integrale delle fatture emesse dalla società e cedute alla società di recupero crediti, oltre che un indennizzo per il difetto della informativa contrattuale".

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva: "l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione. Nello specifico, invero, l'odierna esponente pone in rilievo di aver gestito la richiesta di attivazione del link numero 774xxx, associato al numero 0776 15xxx. Ad ogni modo, stante la richiesta di annullamento avanzata successivamente dall'istante, è stata correttamente disattivata la numerazione de qua in data 15.2.2019: Non si ravvisano, quindi, errori in relazione alla fatturazione emessa la quale ha avuto ad oggetto i costi preventivati di attivazione del servizio ed i costi per il recesso anticipato. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da

ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto stante l'avvenuta cessione del credito pari ad euro 631,84.

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 proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. Nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti applicabili al rito ordinario. In particolare, sul punto, si richiama il consolidato

orientamento giurisprudenziale (Cass. Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo il quale, “il creditore che agisce per l’adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, dovendo il debitore convenuto fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall’avvenuto adempimento”. Si richiama altresì, l’orientamento costante dell’Autorità Garante per le Comunicazioni, in materia di onere della prova, secondo cui, “l’istante è tenuto ad adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione”. Non contestata la fonte negoziale del contratto, spettava a Vodafone fornire la prova dell’attivazione del servizio e della tenutezza delle somme pretese. Tale prova non è stata fornita dal gestore che, sul punto, deve ritenersi inadempiente. Si accoglie, pertanto, la richiesta di storno integrale dell’insoluto con conseguente diritto al ritiro della pratica dal recupero crediti, atteso che Vodafone non fornisce alcuna documentazione comprovante l’attivazione del servizio. Non può essere accolta invece la richiesta di indennizzo per difetto di informativa contrattuale, attesa l’assoluta genericità delle contestazioni e la mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell’operatore.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell’istanza della società PXXX avverso la società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a provvedere allo storno integrale dell’insoluto ed al ritiro della pratica dal recupero crediti. Spese di procedura compensate.

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 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, 27- 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to