

DELIBERA 186/2023/CRL/UD del 27/03/2023
SXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/130191/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 SXXX del 30/05/2019 acquisita con protocollo n. 0235621 del 30/05/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, Sig. GXXX G., nella qualità di legale rappresentante della Società SXXX, titolare del codice cliente Vodafone n. 7.2149xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 07.03.2019, con istanza UG14 del 22.05.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi quanto segue: a. che nell'ottobre 2017 stipulava con Vodafone un contratto che prevedeva il trasferimento di due linee fisse e di due linee mobili; b. che l'offerta prevedeva un pagamento di € 69,80 al mese; c. che, tuttavia, nella prima fattura ricevuta, il costo imputato era di € 335,74, ed era relativo non già a sole due linee mobili ma a un numero molto considerevole di utenze mobili (numero imprecisato nell'istanza, dove si parla solamente di "innumerevoli linee mobili"); d. che, ricevuta la fattura, l'utente contattava ripetutamente l'operatore per avere chiarimenti; e. che, nei giorni successivi, la società Mediatel (società intermediaria della Vodafone) avrebbe riconosciuto l'errore di aver attaccato linee ulteriori non richieste; f. che, ciononostante, nelle fatture successive, continuavano ad essere imputati alla società i costi relativi alle numerose linee erroneamente attivate, nonostante i continui reclami dell'istante; g. che intervenivano in seguito anche degli aumenti contrattuali a seguito dei quali decideva di migrare ad altro operatore, operazione che tuttavia ha presentato diverse problematiche e disservizi. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso delle somme pagate in aggiunta rispetto al piano tariffario concordato, per complessivi € 1.497,00; ii. il rimborso delle penali "ricevute dall'operatore precedente" sulle due linee trasferite, pari a € 200,00; iii. il rimborso delle somme pagate a seguito degli aumenti contrattuali, per un periodo di 16 mesi, pari a complessivi € 320,00. Oltre a tali somme, l'istante chiede il rimborso dell'IVA conseguente, per un totale complessivo richiesto a titolo di rimborso di € 2.461,47.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 15.07.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. la correttezza dei costi imputati in base al contratto sottoscritto dall'utente, nel quale non risultano anomalie; b. la tardività della contestazione delle fatture, che dovrebbe avvenire entro 45 giorni dalla loro emissione; c. la tardività dei reclami sporti; d. l'inammissibilità di qualsiasi richiesta di risarcimento del danno; e. il fatto che l'utente non abbia prodotto nulla a sostegno delle proprie doglianze. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste dell'istante non possano trovare positivo riscontro, essendo rimaste tutte sguarnite di adeguate evidenze documentali. Nello specifico, con l'istanza sub i., l'utente ha richiesto il rimborso delle somme pagate in aggiunta rispetto al piano tariffario concordato, per complessivi € 1.497,00. La richiesta è infondata in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c. (cfr., per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso di specie, infatti, l'utente, pur allegando di aver stipulato un piano tariffario diverso da quello in realtà applicato da Vodafone, non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno di tale evidenza. In particolare, non ha allegato l'offerta promozionale a cui riferisce di aver aderito (come pure non è stata documentata la riferita ammissione della società intermediaria Mediatel di aver attivato ulteriori utenze mobili in realtà non richieste). Del pari, anche ai fini della richiesta di rimborso, non ha prodotto copia dei pagamenti e nemmeno delle diverse fatture. Allo stesso tempo, non è stata allegata alcuna contestazione scritta dei costi che sarebbero stati illegittimamente riportati nelle diverse fatture. Al contrario, l'operatore ha prodotto copia della proposta di abbonamento sottoscritta dal l.r.p.t. della Società come pure copia delle Condizioni generali di contratto, confermando la correttezza degli importi fatturati e l'assenza di anomalie. L'utente non ha ritenuto di disconoscere tale sottoscrizione, né successivamente ha ritenuto di contestarla o sottoporla ad esame critico nel termine a disposizione per la produzione di eventuale memoria di replica. Alla luce delle pregresse argomentazioni, si ritiene che non sia emersa la prova dell'applicazione da parte dell'operatore di un piano tariffario diverso da quello in realtà sottoscritto dall'utente. Pertanto, non v'è luogo a provvedere sulla richiesta di rimborso delle somme. Con la richiesta sub ii., l'utente ha richiesto il rimborso delle penali "ricevute dall'operatore precedente" sulle due linee trasferite a Vodafone, pari a € 200,00. La richiesta è inammissibile e comunque infondata. E' evidente, infatti, che tale domanda, al di là della forma involuta con cui è stata formulata, non poteva essere rivolta nei confronti dell'operatore oggi convenuto, ma rispetto a quello precedente. Sussiste, dunque, una carenza di legittimazione passiva rispetto a tale richiesta. La stessa sarebbe, ad ogni modo, infondata nel merito perché, al di là del fatto che essa pare configurare una sorta di risarcimento del danno (inammissibile in sede Corecom), non sono comunque state ritualmente prodotte evidenze probatorie che lasciano emergere una responsabilità dell'operatore convenuto in questa sede. Con la richiesta sub iii., l'utente ha domandato il rimborso delle somme pagate a seguito degli aumenti contrattuali, per un periodo di 16 mesi, pari a complessivi € 320,00. Anche tale richiesta va disattesa

stante l'assoluta carenza di sostegni probatori. Come per la richiesta sub i., infatti, l'istante non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno di tale evidenza (in particolare, non ha prodotto copia dei pagamenti e delle fatture cui fa riferimento, come pure traccia dei riferiti aumenti contrattuali, che sono rimasti del tutto generici e indeterminati). Infine, quanto alle spese della presente procedura, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, nonché dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità disporre la compensazione fra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

Articolo 1

1. Di rigettare l'istanza della società SXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA. 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI