

DELIBERA N. 195

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/109851/2019)**

Il Corecom Sicilia

NELLA seduta del 28/ottobre/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Corecom Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l'Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 10/04/2019 acquisita con protocollo n. 0160236 del 10/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXXXXXXX, narra che, dopo aver attivato, con Vodafone, in data 31/01/2017, un contratto di rete fissa, con tre connettività (comprensiva di fibra ottica) e venticinque interni (poi diventati 56), Il 3/11/2017, chiedeva, allo stesso gestore telefonico, prima la disattivazione di 24 numerazioni (c.d. interni) e successivamente, in data 16/11/2017, la disattivazione di altre 5 numerazioni di rete mobile. In considerazione del fatto che, il gestore, non provvedeva ad eseguire tale richiesta, in data 01/12/2017, tale richiesta, veniva riproposta. Nonostante ciò, il gestore, anche in questo caso, non provvedeva a dare il giusto seguito. Con successiva comunicazione, del 7/05/2018, nel reiterare la richiesta di che trattasi, dallo stesso cliente, veniva richiesto, il disconoscimento ed il contestuale rimborso, delle fatture emesse fino a quel momento. Anche questa richiesta, non veniva accolta dal gestore e di più, non veniva data alcuna giustificazione, sull'inadempimento. Per tutto quanto narrato, dall'istante, viene quindi richiesta la somma complessiva di euro 9.505,00, in ragione di: 1) dello storno ed il rimborso delle fatture emesse dal momento della prima richiesta di disattivazione fino ad oggi, per un importo di € 2.245,25 (€ 320,75 IVA incl. X n. 7 fatture ,quale quota parte approssimativa) , oltre interessi legali e rivalutazione monetaria fino al soddisfo; 2) dell'indennizzo di euro 6960,00, in relazione agli artt. 4 e 13, comma 7, del regolamento Delibera n. 347/18, in misura di calcolo raddoppiato, considerato che trattasi di una utenza "affari" e per un disagio di 464 gg. ; 3) dell'indennizzo di 300,00 di cui all'art. 12, Delibera n. 347/18 ,per mancato riscontro ai reclami; 4) di un equo compenso forfettario, per l'assistenza del delegato.

2. La posizione dell'operatore

Le repliche, dell'operatore telefonico, in relazione a quanto lamentato dall'istante, sono contenute nelle memorie difensive, allegate in piattaforma. Tali repliche, innanzitutto, contestano la mancanza di riscontri ai reclami inoltrati, con oggetto la materia del contendere. Il gestore, infatti, afferma di aver puntualmente risposto, alle richieste del cliente. In ogni caso, viene contestata, sempre dal gestore, la imperfetta procedura, avviata, per la richiesta disattivazione dei servizi. Le memorie difensive, proseguono con l'affermazione che, la mancata disattivazione di numerazioni telefoniche, non equivale al richiedere l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, così come evidenziato dall'istante, piuttosto, sarebbe, casomai, dovuto il rimborso di quanto pagato. Al riguardo, però, la Vodafone, rammenta che, come da Contratto sottoscritto, le fatture vanno contestate singolarmente ed entro 45 gg. dalla loro emissione e pertanto, anche tale

eventuale rimborso, in questo caso non è dovuto come richiesto dall'istante. Quale legittimo diritto alla difesa, la Vodafone, richiama pure la limitazione delle verifiche contabili, ad un periodo non superiore ai sei mesi, dagli accadimenti. Per tutto quanto esposto, nell'escludere qualsiasi tipo di responsabilità in merito, il gestore ritiene legittimo il rigetto di tutte le istanze avanzate dalla controparte.

3. Motivazione della decisione

I fatti da analizzare, risaltano una netta contrapposizione tra, l'espressa volontà narrata dall'istante, nel volere cessare parte dei servizi telefonici, a suo tempo attivati, ed i richiamati, vincoli burocratici, evidenziati dal gestore, di cui, comunque, viene reso edotto, ogni cliente, al momento della sottoscrizione del contratto. Pur in presenza di una narrazione dettagliata e riferentesi ad una vicenda abbastanza travagliata, l'istante, omette di produrre ulteriori riscontri documentali, a sostegno della sua tesi, per dare peso alle richieste avanzate. Sarebbe stato, ad esempio, opportuno, allegare copia delle istanze di disattivazione inoltrate al gestore, per comprendere la procedura adottata; copia del contratto sottoscritto, per contabilizzare l'incidenza economica avuta, con la mancata disattivazione; copia dei reclami inoltrati, per avere notizie circa i rilievi mossi al gestore. Ciò non è avvenuto e costringe l'Autorità a procedere, con una valutazione, parziale, di quanto lamentato. Di contro il gestore, nel corso delle sue repliche, allega la documentazione, circa i riscontri, forniti all'istante, per la mancata disattivazione delle numerazioni evidenziate, comprovando di aver rispettato le procedure informative e disinnescando quindi le pretese del proponente. Si ritiene, altresì, fondata l'osservazione sollevata dal gestore, circa l'errata interpretazione del Regolamento, fatta dall'istante, in ragione degli eventuali indennizzi da corrispondere, in riferimento allo specifico argomento trattato. Detto riferimento del proponente, ai citati articoli 4 e 13, della Delibera 347/18/Cons, non appare, infatti, pertinente all'oggetto del contendere, riferendosi nello specifico all'attivazione di servizi non richiesti e non alla mancata disattivazione di parte delle numerazioni attive, come di fatto avvenuto nel caso in specie. Tale analisi, farebbe propendere, pertanto, la decisione, verso un rigetto totale delle istanze avanzate da parte del proponente. Non può, però, sottacersi, la volontà, ripetutamente espressa dall'istante, di modificare il suo accordo contrattuale, con l'evidente scopo di risparmiare sulle spese, per una più corretta e proficua gestione aziendale. Pur basandosi sulle affermazioni del gestore, che evidenziano una errata procedura di richiesta per quanto attiene la disattivazione, l'istante ha, infatti, sempre manifestato la sua reale intenzione, a scampo di un aggravio economico, persistente sulla sua attività. Lo stesso ricorso, ad una assistenza legale, pur di risolvere l'irrisolta vicenda, appare come un ulteriore tentativo, per venire a capo di quanto enunciato e di far prevalere la reale volontà di ridurre i costi, pur limitando il beneficio dei servizi, da ricevere. Tra l'altro, non convince, il riferimento fatto dal gestore circa la mancata contestazione degli importi contabilizzati, entro i sei mesi, dalla effettiva ricezione della fattura, per ottenerne una eventuale restituzione. A parere dello scrivente, infatti, è già sufficiente, il reclamo a suo tempo avanzato, quale manifestazione di dissenso sull'operato contabile del fornitore, per avanzare richiesta di eventuale rimborso. La netta contrapposizione delle reciproche motivazioni e la mancanza di adeguati riscontri documentali, esporrebbe comunque il giudizio ad una risoluzione aleatoria.

Alla luce di quanto narrato, l'Organo Deliberante non ha ritenuto sufficientemente provate le richieste di parte istante.

DELIBERA

Articolo 1

Di rigettare le richieste avanzate dall'istante Monastero di san Martino nei confronti del gestore telefonico Vodafone Italia spa.

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.

Palermo, 28/10/2020

IL PRESIDENTE

PROF.SSA AVV. MARIA ANNUNZIATA ASTONE

