

DELIBERA N. 40/2022

**[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/304653/2020)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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”*;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante *“Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”*;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: *“Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”*;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 13/07/2020 acquisita con protocollo n. 0300018 del 13/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. [REDACTED] quale titolare dell’omonima ditta individuale avente P.IVA [REDACTED], avente un contratto di linea mobile con Vodafone S.p.A, mediante formulario UG 263597/2020 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando gli illegittimi addebiti dal 2016, sul suo conto corrente avente domiciliazione bancaria diretta, a fronte di un canone mensile pattuito di soli euro 10,00 pro mensis.

L’utente, infatti, precisava di aver attivato una sim con tablet di marca Alcatel, ancora in suo possesso, e di aver contestato puntualmente tali addebiti con reclamo del 08.04.2016. Già in sede di conciliazione chiedeva quindi il rimborso di quanto indebitamente percepito dall’Operatore pari ad euro 2.000,00.

All’udienza di conciliazione svoltasi il 17.06.2020 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 13.07.2020 l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, la ditta individuale [REDACTED],
riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) il rimborso del costo dei costi indebitamente prelevati per euro 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva datata 13.10.2020, nella quale rappresentava precipuamente l'assenza di qualsivoglia segnalazione da parte dell'utente volta a contestare le fatture dal 2016 in poi, comunque insistendo per l'evidente compromissione del proprio diritto di difesa in assenza di tali comunicazioni.

Evidenziava, inoltre, che l'utente riceveva per detta numerazione due note credito per le fatture [REDACTED] del 25 febbraio 2015, [REDACTED] del 24 ottobre 2015 e [REDACTED] del 27 giugno 2015, per complessivi euro 341,99. Precisava poi che ad oggi l'utente avesse maturato una debitoria complessiva di euro 310,00, avendo utilizzato connessioni non incluse nel pacchetto, in quanto la sim sarebbe stata inserita all'interno di uno smartphone, ovvero all'interno di un tablet cambiando l'apn all'interno delle impostazioni.

Infine l'Operatore deduceva in ordine alla tardività delle odierne contestazioni in quanto non effettuate nel termine di quarantacinque giorni dall'emissione delle singole fatture. Produceva in via documentale le fatture summenzionate e le condizioni generali di contratto.

Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne richieste, chiedendo in subordine e nella denegata ipotesi di mancato accoglimento delle richieste principali di compensare le eventuali somme a titolo di indennizzo con l'importo ancora insoluto da parte dell'utente.

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 validamente proponibile.

L'utente asserisce che i prelievi effettuati dall'Operatore sul proprio conto corrente non siano esattamente corrispondenti alle condizioni contrattuali sottoscritte. Sul punto quindi occorrerebbe preliminarmente valutare il contratto stipulato, le condizioni indicate nell'offerta accettata dall'utente e confrontare queste ultime con gli importi indicati nelle fatture contestate.

Tuttavia agli atti dell'odierna controversia risultano prodotte sia dall'utente che dall'operatore le sole condizioni generali dei servizi, senza il piano tariffario prescelto ed il dettaglio delle singole voci di spesa. Inoltre dalla disamina delle fatture allegate risulta che l'offerta sottoscritta dell'utente per la numerazione 3 [REDACTED] fosse Internet micro, attivo dal 4.12.2014, con Piano tariffario Dati al costo bimestrale di euro 18,00.

Non si rinvennero neppure sul sito dell'operatore le condizioni economiche di tale offerta. Ebbene le circostanze dedotte dall'utente circa l'eventuale coinvolgimento dell'utente in trattative inutili e gli eventuali profili risarcitori connessi alla responsabilità contrattuale dell'Operatore esulano pur sempre dalla cognizione e dai poteri che l'art. 20 del Regolamento di procedura riserva all'Autorità e dunque ai singoli CORECOM.

Posto quanto innanzi, il corredo documentale offerto da entrambe le parti risulta scarso ed insufficiente, avendo l'Operatore prodotto soltanto le condizioni generali, e non anche il dettaglio delle condizioni economiche e le fatture di storno.

Ad ogni buon conto deve considerarsi che, anche al fine di instaurare un dialogo con l'utente che, come più volte sottolineato dall'Autorità, per sua natura non nasce paritario, l'operatore ha l'onere di fornire all'utente una spiegazione analitica in risposta alle sue domande ed ai reclami, e nel caso di specie emerge incontrovertibilmente tale omissione da parte dell'Operatore.

Tuttavia in tale sede l'utente chiederebbe la sola restituzione degli importi indebitamente prelevati per complessivi euro 2.000,00, tuttavia tale somma doveva comunque essere giustificata dalla puntuale allegazione di fatture e pagamenti da parte dell'utente e ciò in aderenza all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c. il quale espressamente prevede che "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Per quanto detto l'unica domanda così come proposta dell'utente non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], si rigetta l'istanza avanzata in data 13.07.2020 dalla ditta [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per quanto ampiamente esposto in narrativa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

