

DETERMINA Fascicolo n. GU14/369147/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Pxxx - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 della società Pxxx, del 21/12/2020 acquisita con protocollo n. 0541060 del 21/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità “Vodafone”, il malfunzionamento della linea. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l’istante ha dichiarato di aver più volte lamentato disservizi fonia e dati ed il servizio è continuato ad essere saltellante. Costretto a cambiare gestore si è visto fatturare costi improbabili (conguaglio servizi digitali). Per quanto sopra l’utente ha richiesto: Storno completo fattura AM19102052

(€520,45) e danni per mancato incasso pari ad € 1.500 - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 20.2045.0

2. La posizione dell'operatore Vodafone. Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, in via preliminare la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza nonché l'avvenuta erogazione del servizio a favore dell'utente, rilevando che sui sistemi non sono state riscontrate segnalazioni o aperture di ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti. Inoltre, l'utente ha esercitato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e ciò giustifica l'applicazione degli oneri di recesso. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, nonché la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi nonché delle delibere AGCOM così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS ed inoltre la mancata produzione di prove. Vodafone, infine, ha rilevato l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e non risultare insoluti. Ha concluso, infine per il rigetto di tutte le domande 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 proponibile. L'istanza merita parziale accoglimento per i motivi e nei termini che seguono. La contestazione dell'istante è sostanzialmente incentrata sull'applicazione di costi ingiustificati a seguito del cambio gestore dovuto a disservizi telefonia e dati. Occorre in primo luogo rilevare che il disservizio non risulta provato, non essendo presenti in atti reclami sul punto o altra documentazione che lo attestino. Pur tuttavia è noto che gli addebiti presenti nelle fatture, se contestate, non costituiscono prova dell'esistenza del credito, trattandosi di un documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore. Pertanto, in assenza di prova, gli addebiti fatturati risultano privi di causa e devono quindi essere annullati. (Corecom Umbria Delibera n. 45/12) (Conformi: Corecom Umbria Delibera n. 46/12 Corecom Umbria Delibera n. 72/12). Sotto detto profilo, Vodafone, considerato l'onere probatorio che le compete, a fronte delle contestazioni dell'utente, non ha fornito elementi incontrovertibili a conferma della propria prospettazione dei fatti addotti a sostegno della correttezza della fatturazione, nonché della conformità degli importi addebitati all'utente a quelli contrattualmente convenuti e nemmeno dell'assolvimento degli oneri informativi in merito ai sensi del capo VIII comma 34 Allegato A Delibera N. 487/18/CONS (Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione). Considerato che la contestazione verte sugli addebiti determinati dal recesso contrattuale, vanno stornati dalla fattura contestata, e rimborsati ove già versati, gli importi relativi a conguaglio per servizi digitali (euro 163,93), contributo di attivazione (euro 185,00) e corrispettivi per recesso/disattivazioni (euro 30,00) per un totale di euro 378,93. ** *** ** La domanda di risarcimento danni non può essere trattata in questa sede poiché, in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a fare 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 dalle delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/12/2020, è tenuta a stornare dalla fattura n. AM19102052 del 14/10/2020 (o a rimborsare, ove pagato dall'utente) l'importo complessivo di euro 378,93, oltre oneri di legge, con conseguente regolarizzazione contabile amministrativa e rimborso della somma stornata ove già versata dall'utente. Spese di procedura compensate.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to