

DETERMINA Fascicolo n. GU14/309696/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx****M. - 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 Assemblies 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 Assemblies 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 dell’utente Rxxx M., del 24/07/2020 acquisita con protocollo n. 0319407 del 24/07/2020

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”, l’addebito per costi di recesso, la mancata risposta a reclami, la mancata lavorazione della disdetta, l’addebito per traffico non riconosciuto. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l’istante ha dichiarato quanto segue: a. nel maggio 2018 l’istante decideva di recedere dal

contratto e attivare nuovo servizio con altro gestore (Fastweb) a seguito degli aumenti unilaterali da parte del Gestore.

b. ciononostante, Vodafone continuava a fatturare anche per il periodo successivo al recesso, nonostante dal 28/05/2018 in poi alcun servizio sia stato erogato da Vodafone. c. inviava invano reclami in merito. d. solo con fattura del 12 marzo 2019 Vodafone provvedeva a cessare il contratto. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i. Storno totale insoluto; ii. Rimborso somme pagate e non dovute; iii. Indennizzo per mancata risposta ai reclami; iv. Indennizzi vari; v. Spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone. Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, che nessun'richiesta di disattivazione risultava ricevuta da parte istante. Conseguentemente, l'utenza da qua era rimasta attiva sino alla cessazione della medesima, avvenuta unicamente nel mese di marzo 2019 a causa della presenza di insoluti. In ogni caso ha evidenziato che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo, bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso e rilevato 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 e la mancanza di prove. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 394,47. Ha concluso, infine, in via principale, per il rigetto di tutte le domande dell'utente ed in subordine stornare l'eventuale somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto, pari all'importo di euro 394,47.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza merita parziale accoglimento per i motivi e nei termini che seguono. 3.1 Sulla domanda di storno totale insoluto e rimborso somme pagate e non dovute. La domanda merita accoglimento nei termini che seguono. Parte istante lamenta l'addebito per costi di recesso/disattivazione, l'addebito per traffico non riconosciuto dal 28/05/2018 per mancata lavorazione del recesso a seguito di aumenti unilaterali comunicato all'operatore nel maggio 2018. In merito alla natura ed alla data di efficacia del recesso nonché all'addebito per il periodo ad esso successivo, non è stato possibile accertare quanto dall'istante asserito, atteso che l'operatore ha contestato detta circostanza affermando che la cessazione dell'utenza è avvenuta unicamente nel mese di marzo 2019 a causa della presenza di insoluti e che non gli risulta pervenuta alcuna richiesta di disattivazione da parte dell'istante, e considerato altresì che agli atti non risulta essere stata depositata la comunicazione di recesso, né si rinvergono documenti attestanti la decorrenza del rapporto contrattuale con il nuovo operatore. Nessuna responsabilità è imputabile all'operatore per la mancata lavorazione del recesso qualora l'utente non produca, come nel caso di specie, alcun documento attestante l'esercizio del proprio diritto di recesso, né, tantomeno, alcuna attestazione comprovante il ricevimento della comunicazione di recesso da parte dell'operatore. (Corecom Lazio Delibera n. 42/10). Inoltre, l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione, pertanto, avrebbe dovuto depositare (altresì) le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e/o lo storno, spettando all'operatore dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (cfr. Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n. 157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015). D'altro canto, 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 in ordine alla risoluzione del contratto, 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) con riferimento all'unica fattura, fra quelle oggetto di contestazione, prodotta dall'istante agli atti della procedura, di importo pari ad

euro 161,27, che è, pertanto, l'unica che può essere in questa sede presa in considerazione. La fattura di chiusura prodotta in atti dall'istante deve essere, pertanto, stornata, in quanto, a fronte della produzione e della contestazione del relativo addebito, Vodafone non ha assolto all'onere probatorio di competenza. 3.2 Sulla mancata risposta ai reclami La domanda non può essere accolta. L'utente deduce genericamente di aver presentato reclami, ma non sono stati né circostanziati reclami orali, né depositati reclami scritti. 3.3 Sulle spese di procedura Ai sensi dell'articolo 20 comma 6 Allegato A alla delibera n. 203/18/ CONS, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese nonché l'assistenza di cui l'utente si è valso, si ritiene congruo liquidare l'importo di euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura. ** ***
** Corre l'obbligo di segnalare, infine, che le domande formulate dall'operatore non possono essere considerate in quanto il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa creditoria avanzata dall'operatore nei confronti dell'utente, poiché nell'ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali. (In tal senso Corecom Lombardia Delibera n. 16/12).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/07/2020, è tenuta a stornare la fattura n. AL04669456 del 12 marzo 2019 di € 161,27, con regolarizzazione della posizione contabile, nonché a pagare in favore dell'istante € 50,00 per spese di procedura.

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