



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/203540/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Vxxx

N. - 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 dell’utente Dxxx Vxxx N., del 13/11/2019 acquisita con protocollo n. 0488755 del 13/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.4633723, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 13.11.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi: - di avere richiesto la disattivazione della utenza

fissa Vodafone n. 065665069 tramite comunicazione inoltrata all'indirizzo PEC (disdette@vodafone.pec.it) in data

08.01.2019; - nel frattempo, in data 10.01.2019, attivava una nuova utenza fissa con il gestore Telecom; - a seguito di chiamate al servizio clienti Vodafone, veniva garantito dagli operatori che la richiesta di disattivazione della linea fissa e adsl sarebbe avvenuta entro massimo 30 giorni dalla richiesta inviata via PEC; - rappresenta, inoltre, l'istante che gli operatori ribadivano che non sarebbero stati addebitati i costi di disattivazione; - tuttavia, solo a seguito di una nuova segnalazione al servizio clienti Vodafone, avvenuta in data 09.06.2019, veniva riferito che la richiesta di disattivazione della linea del 08.01.2019 non poteva essere evasa in quanto non si poteva dar corso alla portabilità del numero e il servizio clienti non era tenuto ad informare l'utente della mancata disattivazione; - pertanto, Vodafone addebitava in fattura il canone, il contributo di attivazione di rete fissa e la tassa di concessione governativa fino al mese di luglio 2019, quando veniva disattivata la linea; - lamenta, quindi, l'utente di aver continuato a pagare le fatture dal mese di gennaio 2019 al mese di luglio 2019, pur non usufruendo più del servizio Vodafone Rete Fissa + adsl. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. il rimborso dei canoni addebitati dal mese di gennaio 2019 al mese di luglio 2019 ovvero: fattura del 28.03.2019, periodo fatturazione 10.01.2019 - 09.03.2019, importo addebitato euro 52,61; fattura del 04.06.2019, periodo fatturazione 10.03.2019 - 09.05.2019, importo addebitato euro 52,45; fattura del 02.08.2019, periodo fatturazione 10.05.2019 - 09.07.2019, importo addebitato euro 48,08.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 18.12.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. di aver correttamente lavorato l'istanza di disattivazione ricevuta nel gennaio 2018 ma che la stessa non andava a buon fine in quanto era contestualmente in corso una procedura di migrazione della numerazione a nuovo operatore che non veniva ultimata per responsabilità del recipient; b. che la successiva richiesta di disdetta del luglio 2019 veniva invece prontamente lavorata; L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che la domanda dall'istante possa trovare accoglimento. Con l'unica richiesta sub i., l'istante ha domandato il rimborso integrale delle fatture relative al periodo gennaio 2019 - luglio 2019, successive alla prima domanda di disattivazione della linea intervenuta il 08.01.2019, ovvero: fattura del 28.03.2019, periodo fatturazione 10.01.2019 - 09.03.2019, importo addebitato euro 52,61; fattura del 04.06.2019, periodo fatturazione 10.03.2019 - 09.05.2019, importo addebitato euro 52,45; fattura del 02.08.2019, periodo fatturazione 10.05.2019 - 09.07.2019, importo addebitato euro 48,08. La richiesta è fondata. In tema di ripartizione dell'onere della prova, in base alla interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. (cfr. su tutte Cass., sez. unite, n. 13533/2001), nonché a quanto affermato ripetutamente dall'Agcom (si v., ex plurimis, delibera n. 529/09/CONS), in fase di definizione il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, può limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Nel caso in esame, l'utente ha dato prova dell'inoltro della pec di disdetta del 08.01.2019; di contro, l'operatore non ha adeguatamente provato che la mancata disattivazione fosse dipesa dall'esistenza di una contestuale procedura di migrazione della numerazione (manca sul punto qualsiasi supporto documentale che possa corroborare l'affermazione), né risulta documentazione dalla quale possa in concreto rilevarsi che il k.o. tecnico di quest'ultima richiesta sia avvenuto per responsabilità dell'operatore recipient, peraltro nemmeno identificato da Vodafone. Tanto considerato, deve ritenersi che l'operatore convenuto avrebbe dovuto dare corso alla richiesta di disattivazione della linea già dal mese di gennaio 2019 e quindi è illegittima la fatturazione successiva alla suddetta data. La domanda di rimborso può, dunque, trovare accoglimento, anche in ragione del fatto che il pagamento effettivo delle predette fatture successive alla richiesta di disdetta risulta dalle fatture stesse, le quali attestano l'assenza di insoluti (attestazione reiterata da Vodafone anche nella propria memoria di costituzione nel presente procedimento) e il fatto che il pagamento avveniva attraverso domiciliazione bancaria. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, che possono liquidarsi anche in assenza di specifica richiesta, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 13/11/2019, è tenuta a rimborsare all'istante la fattura del 28.03.2019, periodo fatturazione 10.01.2019 - 09.03.2019, importo addebitato euro 52,61; fattura del 04.06.2019, periodo fatturazione 10.03.2019 - 09.05.2019, importo addebitato euro 52,45; fattura del 02.08.2019, periodo fatturazione 10.05.2019 - 09.07.2019, importo addebitato euro 48,08; per un rimborso totale di € 153,14 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, nonché corrispondere la somma di € 50,00 (cinquanta euro), a titolo di spese della 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