

Oggetto: definizione della controversia A. Gxxx / Vodafone S.p.A. (Lazio/D/1086/2017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A. Gxxx presentata in data 07.12.2017 - PROT. 6609;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante lamentava nei confronti dell'operatore Vodafone Italia Spa (Ex TELETU), relativamente all'utenza 06XXXX3896 deduceva:

- a) Di essere cliente TELETU dal 2012 solo per la linea ADSL.
- b) Che nel mese di novembre 2016, inviava numerosi reclami al call center Teletu, in quanto il servizio non veniva più fornito;
- c) Che Teletu rispondeva che avrebbe inviato un tecnico con un nuovo modem, ma questo non è mai avvenuto;
- d) Che a dicembre 2016 inviava un fax ed una raccomandata di disdetta per recedere dal contratto;
- e) Che alla data di presentazione dell'istanza (07.12.2017) continuava a ricevere solleciti di pagamento per un servizio di cui non usufruiva più da novembre 2016 e disdetto a dicembre 2016;
- f) Che gli veniva più volte richiesto il rimborso dal 2015 di tutti gli importi aggiunti per la linea voce che non è mai stata utilizzata;
- g) Che All'udienza di conciliazione, tenutosi il 31.10.2017, non si raggiungeva un accordo a causa delle modalità di pagamento.

In base a tali premesse, l'utente richiedeva all'operatore Vodafone Italia quanto segue:

- 1) **Indennizzo per attivazione servizi non richiesti;**
- 2) **Indennizzo per mancata risposta al reclamo;**
- 3) **Rimborso costi pagati e non dovuti e storno insoluti;**
- 4) **Indennizzo per sospensione linea ADSL;**
- 5) **Indennizzi come da delibera Agcom.**

2. La posizione dell'operatore VODAFONE ITALIA SPA

L'operatore VODAFONE ITALIA SPA, contestava nel merito la ricostruzione dei fatti dell'istante e le richieste d'indennizzo avanzate rilevando la correttezza dell'operato gestionale dello stesso.

L'operatore, contrariamente a quanto asserito dall'istante, riscontrava la presenza di una sola segnalazione del Sig. Gxxx del 14.12.2016, relativa ad un guasto al router, e prontamente gestito dagli operatori di Teletu con la consegna al cliente di una nuova apparecchiatura per la navigazione che, però, veniva rifiutata dello stesso.

In data 02.02.2017 l'operatore riceveva una raccomandata per la disdetta del contratto oggetto di causa e avviava la procedura di disattivazione dell'utenza che si perfezionava in data 03.03.2017 entro il termine di 30 giorni ordinariamente concesso agli operatori per la gestione di queste operazioni. Assumeva, inoltre, che la fatturazione contestata e non pagata dal Sig. Gallè si riferiva ad un periodo antecedente alla richiesta *de qua*.

Respingeva, altresì, ogni ulteriore istanza in merito alla illegittima fatturazione di costi afferenti il servizio Vodafone in quanto risultava coerente con i piani tariffari sottoscritti dal Sig. Gallè, priva di vizi e difformità.

L'operatore ribadiva che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risultava essere pervenuto in relazione alle singole fatture emesse.

L'operatore evidenziava che l'istante non produceva prove a sostegno di un qualsivoglia inadempimento di Teletu con evidente difetto dell'utente dell'onere probatorio dell'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

Teletu precisava che l'utente sotto il profilo amministrativo e contabile attualmente disattivo con fatture insolite per un importo di euro 136,02.

3. Repliche dell'istante

L'istante contestava tutto quanto ex adverso eccepito nelle memorie di Vodafone Italia Spa ed evidenziava l'inesattezza della ricostruzione dei fatti effettuata da Vodafone ribadendo di aver proposto diversi reclami a mezzo call center nei mesi di novembre 2017 per lamentare la sospensione dei servizi a cui non seguiva alcuna risposta risolutiva: Vodafone garantiva che sarebbe stato inviato un nuovo modem ma questo non è mai avvenuto. A causa di ciò il 16/12/2017 inviava reclamo di rimborso e richiesta di disdetta che però non veniva recepita e che in data 10/01/2017 inviava sollecito della disdetta a mezzo racc. A/R.

L'istante contestava la regolarità della fatturazione da parte di Vodafone in quanto le uniche fatture rimaste insolite risultavano successive alla richiesta di disdetta effettuata dall'istante nel mese di dicembre 2016 e ribadiva che più volte gli veniva richiesto il rimborso di tutti gli importi aggiunti per la linea voce non richiesta e richiedeva:

-Storno totale dell'insoluto;

-Rimborso delle somme pagate a Vodafone per la linea voce, mai richiesta, fin dal 2015 pari ad euro 120,00;

-€ 500,00 per sospensione dei servizi di linea voce e ADSL;

-€900,00 per attivazione di servizio non voluto;

-€ 300,00 per mancata risposta ai reclami;

-€ 100,00 per spese di procedura.

4. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, All. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Nel merito delle contestazioni relative all'attivazione di servizi non richiesti, mancata risposta ai reclami, rimborso di costi pagati e non dovuti con storno di insoluti, indennizzo per sospensione linea Adsl ed indennizzi come da Delibera AGCOM, premesso quanto sopra, si osserva che l'istanza risulta generica e soprattutto non documentata. In particolare, l'utente adduce di essere cliente Teletu dal 2012 solo per la linea Adsl ma non fornisce il relativo contratto. L'istante rappresenta, altresì, di aver inviato numerosi reclami all'operatore per la sospensione del servizio, senza però, definire il periodo del malfunzionamento. A dicembre 2016 l'utente sostiene di aver inviato fax raccomandata per recedere dal contratto e nonostante tale disdetta continuava a ricevere solleciti di pagamento senza produrre alcunché a suffragio delle proprie doglianze. A fronte delle contestazioni formulate dall'operatore, parte ricorrente ha tempestivamente replicato ma la mancata allegazione del contratto iniziale, dei reclami, della disdetta e delle fatture contestate non consentirebbe comunque una precisa quantificazione dell'importo di cui l'utente chiede il rimborso ovvero lo storno, né può fondare le richieste di indennizzo. Non risulta, quindi, assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *“la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”*. Pertanto, atteso quanto sopra, le relative richieste non possono trovare accoglimento in questa sede.

Merita accoglimento, invece, la domanda di storno dell'insoluto dai trenta giorni successivi alla presentazione della stessa fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

Quanto alle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo compensare integralmente le spese, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 20, comma 6, del Regolamento.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. Gallè Antonio;
- 2) che la società Vodafone – Teletu è tenuta a stornare l'insoluto dai trenta giorni successivi alla presentazione della stessa fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese;
- 3) che 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;
- 4) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 5) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 6) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 7) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to