

DETERMINA Fascicolo n. GU14/90555/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx****A. - 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 Bxxx A., del 28/02/2019 acquisita con protocollo n. 0087576 del 28/02/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente Vodafone n. 1.34024126, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 28.02.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando: a) di aver proceduto a formale disdetta del servizio Vodafone Station Revolution; b) ciononostante, l’operatore avrebbe continuato ad addebitare sul suo conto corrente il costo del servizio; c) con due comunicazioni, il legale dell’istante ha proceduto a diffida e a richiesta di restituzione delle somme

indebitamente prelevate, senza, tuttavia, ricevere positivo riscontro. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso delle somme illegittimamente prelevate in fattura.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 04.04.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che la prima disdetta dell'utente, datata 9 dicembre 2015, non veniva lavorata in quanto mancava, nella modulistica inviata, il consenso dello stesso alla perdita della numerazione; b. che ciò nonostante, per facilitare comunque il recesso, l'operatore applicava per due mesi una scontistica del 100% sul servizio, in attesa che giungesse il consenso alla perdita del numero; c. di aver sempre riscontrato ai reclami dell'utente, fornendo financo il codice di migrazione (documenti prodotti in atti). L'operatore 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 di che la richiesta possa trovare parziale accoglimento. La richiesta di rimborso non può essere accolta perché rimasta priva di adeguate evidenze documentali. E' insegnamento costante, infatti, che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede appunto il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/ CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso in esame, mancano completamente agli atti le fatture contestate. Come pure manca la prova del pagamento delle stesse, elemento necessario, in base al consolidato indirizzo dell'Autorità e di questo Corecom, affinché possa trovare accoglimento una richiesta di rimborso. Essendo solamente questi i materiali probatori a disposizione, non vi sono gli estremi per poter accogliere la richiesta di storno/rimborso. Spetta, invece, lo storno della posizione debitoria pendente dal momento che il gestore ha confermato la richiesta di disdetta del contratto del 9.12.2015. Tanto basta a far sorgere in capo al gestore l'obbligo della cessazione del contratto stesso nei trenta giorni successivi senza che l'utente sia gravato dell'incombente di specificare se intende, o meno, perdere la numerazione. Infine, quanto alle spese della presente procedura, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, nonché dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare corrispondente ad equità disporre la compensazione fra le parti.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/02/2019, è tenuta a stornare l'insoluto dell'istante dai trenta giorni successivi alla data del 9.12.2015 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese.

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