



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/182265/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA cxxx

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 cxxx a., del 01/10/2019 acquisita con protocollo n. 0415944 del 01/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Sig.ra Cioni lamenta, con riferimento all’utenza n. 0xxxxxxx, a sé intestata, quanto segue: - mancata lavorazione della disdetta; e - malfunzionamento della linea. Deduce di avere stipulato un contratto bundle con Vodafone Italia S.p.a. (Ho-Mobile – TeleTu), nel prosieguo Vodafone, nel gennaio 2017, avente ad oggetto la linea fissa n. 0xxxxxxx e l’utenza mobile 3xxxxxxx, oltre traffico dati incluso e di aver riscontrato continui disservizi sul collegamento dati che, nonostante i numerosi reclami, non venivano risolti.

Pertanto, è addivenuta alla decisione di recedere dal contratto, come da comunicazione del 27.06.2017, pervenuta il successivo 3.07.2017, subendo l'addebito dell'importo di € 130,00, ritenuto non dovuto. Lamenta, infine, che "la sim (...) avrebbe dovuto essere gratuita secondo gli accordi orali assunti, mentre veniva pagata € 50,00". Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "l'annullamento delle successive bollette nonché indennizzo per disagi per avere affidato Vodafone alla Selecta attività di recupero di presunti crediti e per avere pagato a settembre 2018 bolletta di euro 130 e per avere pagato la sim che doveva essere gratuita euro 50", quantificando la propria pretesa pecuniaria in € 400,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la disdetta del 28.06.2017.

Vodafone non ha depositato alcuna memoria difensiva.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. In primo luogo, si evidenzia che le domande emarginate in istanza dalla Sig.ra Cioni non corrispondono esattamente alle contestazioni sollevate da quest'ultima nei confronti dell'operatore, a cui si richiede l'annullamento delle fatture emesse successivamente alla disdetta e, in maniera generica, l'indennizzo, fra le altre cose, "per avere pagato a settembre 2018 bolletta di euro 130 e per avere pagato la sim che doveva essere gratuita euro 50". Trattasi di istanza estremamente generica, non circostanziata e priva di adeguato supporto probatorio, che impedisce l'accertamento dei fatti addebitati a Vodafone: in particolare, con riferimento alla richiesta di indennizzo collegato al pagamento, come sopra precisato, della bolletta di € 130,00 e del costo della SIM, pari ad € 50,00, si rileva la totale assenza sia delle fatture che della documentazione attestante l'avvenuto saldo. Nella fattispecie, parte istante ritiene gli importi sopra indicati non conformi rispetto agli accordi assunti in sede di stipula, ma, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, ha l'onere di provare per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). La Sig.ra Cioni non prova le proprie asserzioni e, per tale motivo, non può esserle né riconosciuto l'indennizzo né disposto un rimborso. Sull'ulteriore addebito relativo all'asserita illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione successivamente alla disdetta, vale quanto segue. Secondo indirizzo ormai consolidato dell'Autorità, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente al predetto termine di 30 giorni. La Sig.ra Cioni non ha provato tale

circostanza, sicchè, anche con riferimento a tale aspetto, l'istanza è da considerarsi non provata e, quindi, meritevole di rigetto. Cionondimeno, laddove Vodafone dovesse aver emesso fattura successivamente al 3.08.2017, corrispondente al trentesimo giorno successivo al ricevimento della disdetta, le somme ivi recate devono essere stornate integralmente, obbligando altresì l'operatore alla cessazione del contratto e del ciclo di fatturazione della linea n. 06.39754786. Da ultimo, sebbene non si sia concretizzato in un'espressa domanda, neppure l'addebito avente ad oggetto il preteso malfunzionamento del collegamento può essere considerato produttivo di indennizzo, perché dedotto in maniera generica e non circostanziata, senza indicare né il dies a quo né il dies ad quem entro cui è stato riscontrato e in assenza di reclami, requisito necessario a norma dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera n. 347/18/CONS ("Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte").

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/10/2019, è tenuta a stornare le fatture emesse successivamente al 3.08.2017 fino a chiusura del ciclo di fatturazione relativo alla linea n. 06.39754786 ed 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