

DETERMINA Fascicolo n. GU14/203643/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx****L. - 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 L., del 13/11/2019 acquisita con protocollo n. 0489113 del 13/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente Vodafone n. 1.44635911, 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, quanto segue: a) In data 18 maggio 2018 migrava la propria linea telefonica fissa ed internet da Tim a Vodafone, aderendo al piano tariffario "Vodafone One Fibra". b) Al momento della stipula del contratto, sarebbe stato garantito all’utente che l’attivazione della nuova fibra ottica non avrebbe

comportato problemi di compatibilità con l'impianto di allarme installato in casa. c) Una volta consegnato il modem, il tecnico della ditta di antifurto informava, tuttavia, l'istante della assoluta incompatibilità della fibra ottica con il sistema di allarme installato nella mia casa. d) In data 22 maggio 2018, pertanto, l'odierno ricorrente provvedeva immediatamente ad inoltrare raccomandata A/R a Vodafone, comunicando la disdetta del contratto e restituendo, contestualmente, il router tramite corriere. e) Nonostante ciò, l'utente lamenta di continuare a ricevere fatture e solleciti di pagamento per un servizio che di fatto mai attivato né utilizzato. f) Le ripetute richieste di storno delle fatturazioni non sono state mai riscontrate. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno delle fatture emesse; ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 23.12.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) di aver ricevuto la richiesta di disattivazione della linea nel maggio 2018; b) la correttezza della fatturazione; in particolare, l'ultima fattura emessa (n. AI16111124 del 28.8.2018) si riferisce al periodo intercorrente fra la ricezione della disdetta e la sua efficacia (30 gg dalla sua ricezione); 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 che le richieste dell'istante possano trovare riscontro solo parzialmente. Con riguardo alla istanza sub i., l'istante ha domandato lo storno delle fatture emesse. La richiesta non può essere accolta perché sprovvista di idoneo supporto documentale. 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, le fatture contestate mancano del tutto. E' stata allegata unicamente una comunicazione di sollecito, con un riepilogo delle fatture di cui l'operatore pretenderebbe il pagamento, che non consente tuttavia di saggiare la legittimità delle richieste di pagamento. Non vi sono, dunque, gli estremi per poter accogliere la richiesta. Quanto all'istanza sub ii., l'utente ha chiesto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. La domanda va accolta. L'istante ha dedotto di aver sporto diversi reclami contro i solleciti di pagamento; al contrario, l'operatore non ha ritenuto di contestare specificamente tale circostanza nella propria memoria di costituzione; di talché, facendo applicazione del principio di non contestazione, così come predicato dall'art. 115 c.p.c., invocabile anche alla procedura di definizione in oggetto (cfr. Corecom Lazio, delibera n. 43/12), deve ritenersi il fatto incontestato e dunque provato. E' pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS, nella misura massima di € 300,00, essendo, alla luce degli elementi evincibili dal fascicolo, il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/11/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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