CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/214466/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx G. S. - 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 Gxxx S., del 05/12/2019 acquisita con protocollo n. 0526311 del 05/12/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente Vodafone n. 23553357180, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 05.12.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, quanto segue: a) l’istante, cliente prima Teletu e dopo Vodafone, inviava comunicazione di recesso in data 22-10-2018 a mezzo raccomandata A/R; b) successivamente, però,

pervenivano due fatture, per un importo cumulativo di circa € 120,00, nonostante il servizio fosse stato già disdettato e non utilizzato; c) l'istante riferisce, inoltre, di aver sporto reclamo presso il call center del gestore ma di non aver ricevuto alcun tipo di riscontro scritto In base a tali premesse, l'istante ha chiesto (precisando le richieste stesse nella memoria di replica): i. lo storno dell'insoluto relativo alle due fatture emesse a seguito della comunicazione di recesso; ii. l'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo, pari ad € 300,00; iii. le spese della presente procedura.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 20.06.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di contestazione avendo regolarmente gestito la richiesta di disattivazione formulata dall'utente con apposita missiva del 22.10.2018. b. rappresenta, difatti, l'operatore che la cessazione dei servizi de quibus è stata correttamente eseguita in data 30.11.2018; c. l'operatore, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. 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 solo parziale accoglimento. Nello specifico, con riguardo alla istanza sub i., di storno delle due fatture (non meglio specificate), successive alla disdetta del 22.10.2018, l'istante non ha assolto in alcun modo all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c.. 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. 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 similare, 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, risulta depositata solo una fattura (sebbene l'utente ne contesti due), la n. 2375 1517 6991 del 30.11.2018 di € 66,24, che tuttavia si riferisce ad un lasso temporale che comprende periodi precedenti sia all'invio della disdetta (28.10.2018), sia al momento in cui quest'ultima è divenuta operativa (30.11.2018), e che, pertanto, non può essere oggetto di storno. Essendo solamente questi i materiali probatori a disposizione, non vi sono gli estremi per poter accogliere la prima richiesta dell'utente. E', invece, fondata l'istanza sub ii., relativa al riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo (art. 12, All. A, delibera n. 347/18/CONS). L'utente ha allegato di aver inoltrato reclami telefonici all'operatore in merito alla fatturazione contestata. L'operatore, invece, nella sua memoria di costituzione, non ha specificamente contestato tale assunto; anzi, ha ritenuto di precisare solamente che non risultano reclami scritti, così implicitamente riconoscendo la sussistenza di quelli tramite call center. Anche in virtù del principio di non contestazione e di contestazione specifica (arg. ex artt. 115 c.p.c. e 167 c.p.c.; applicabile anche alla presente procedura: v. Corecom Lazio, delibera n. 43/12), la domanda dell'utente circa il riconoscimento dell'indennizzo ex art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS può, dunque, ritenersi sufficientemente provata (art. 2697, co. 1, c.c.). Circa la quantificazione, in assenza di specifiche indicazioni temporali evincibili dagli atti (circostanza da imputarsi principalmente all'istante che ha interesse ad allegare i fatti costitutivi del suo diritto), appare equo determinare lo stesso nella misura pari alla metà del massimo regolamentare, ossia in complessivi € 150,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/12/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 150,00 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