CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/182648/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx E. - 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 Mxxx E., del 02/10/2019 acquisita con protocollo n. 0417236 del 02/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. Mxxx addebita a Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, la pretesa attivazione di servizi non richiesti sull’utenza mobile n. 3xxxxxxxxx, a sé intestata “dalla data 22.06.2018 alla data 21.10.2018 addebitati importi complessivi pari ad euro 29,75”. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti dell’operatore al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “(…) l'immediata disattivazione del servizio arbitrariamente attivato; (…) la restituzione della somma corrisposta

indebitamente al consumatore pari ad € 29,75 (IVA compresa) oltre interessi dalla domanda all'effettivo soddisfo; (…) la corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari ad € 2,50 al giorno dalla data 16.11.2018 (data di invio del reclamo), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di € 300,00" oltre a spese di procedura, pari ad € 479,75. A supporto delle proprie argomentazioni deposita solo i prescritti documenti e il printscreen delle schermate attestanti gli addebiti per servizi non richiesti sulla linea n. 3xxxxxxxx.

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. Nel merito, l'operatore ha rilevato che non erano "stati ravvisati addebiti anomali (…) generati da servizi non richiesti dall'istante" e, a dimostrazione di ciò, ha riprodotto in memoria la schermata afferente alle ricariche/addebiti relativi all'arco temporale in contestazione. Non ha depositato alcuna prova documentale a supporto delle proprie argomentazioni.

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 integralmente accolte per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, giova rammentare che, 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. Ciò premesso, spetta all'operatore addurre argomenti idonei a giustificare gli addebiti oggetto di contestazione, ritenuti da parte istante riconducibili all'attivazione di servizi non richiesti sull'utenza mobile n. 346.3763000. Al di là delle asserzioni, invero piuttosto generiche, contenute all'interno della memoria, la schermata ivi riprodotta, priva di ulteriori dettagli/spiegazioni, non è immediatamente codificabile né univocamente riconducibile all'utenza de qua e, non può in alcun modo ritenersi sufficiente a dimostrare la condotta adempiente di Vodafone alle obbligazioni contrattuali assunti, con conseguente ascrivibilità di quanto lamentato in questa sede dal Sig. Milito. Quest'ultimo, inoltre, dichiara di aver segnalato la problematica all'operatore in data 16.11.2018, senza ricevere alcuna risposta. Anche su questo punto, Vodafone non è in grado di offrire prove a proprio discarico. Alla luce di quanto sopra, si riconosce in favore dell'istante il rimborso della somma di € 29,75, nonché un indennizzo ai sensi dell'art. 12. All. A, delibera 347/18/CONS, pari alla misura massima di € 300,00, calcolato dal 30.12.2018 (corrispondente al quarantaseiesimo giorno dalla ricezione della PEC di reclamo del 16.11.2018) al 7.08.2019, giorno dell'udienza di conciliazione. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 02/10/2019, è tenuta a rimborsare all'utente l'importo di € 29,75, per quanto in narrativa, nonché corrispondere la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino 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