



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/131097/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Dxxx Txxx Axxx
Ixxx Dxxx Hxxx - 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 della società Dxxx Txxx Axxx Ixxx Dxxx Hxxx, del 03/06/2019 acquisita con protocollo n. 0238991 del 03/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante L'istante, con codice cliente n. 11. 34650xxx lamenta la mancata cessazione del contratto di servizio di Telefonia mobile di tipo affari e il rimborso delle somme versate ma non dovute riferite al periodo dal 05/08/2017 in poi. Quantifica il rimborso in euro 500,00.
2. La posizione dell'operatore VODAFONE ITALIA SPA Nella propria memoria difensiva, il gestore contestale richieste dell'utente con i seguenti motivi: -non vi sarebbe stata l'allegazione del documento di identità alla richiesta di rimborso; -la richiesta risarcitoria del danno sarebbe comunque preclusa anche dall'art.20 comma 4 della Delibera n.203/18/CONS, che limita le richieste dell'utente ai casi di indennizzi previsti dai contratti e dalle carte dei servizi.
3. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento nei limiti della seguente motivazione. Risulta agli atti la comunicazione di disdetta a mezzo lettera Racc. A/R in data 26.01.2018 ricevuta da Vodafone il 01.02.2018 con relativi allegati. Risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art.2697 Codice civile, in base al quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (ex multis Cass. n. 936/2010), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Alla luce di quanto sopra, ed attesa la responsabilità del Gestore nel non aver dato seguito tempestivamente alla richiesta di recesso inoltrata dall'utente, quest'ultimo ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile/amministrativa dalla data del recesso (26.01.2018) fino alla data dell'effettiva cessazione del Servizio, attraverso lo storno delle fatture insolute a tale data. Come da pronunce del Corecom e da consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis 83/14/CIR e conformi n.141/14 e 96/14 Corecom Calabria, Det.4/2014 Corecom Emilia Romagna, solo per citarne di recenti), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. Non può essere accolta la richiesta di indennizzo di euro 500,00 così come avanzata dall'Utente, in quanto avente natura risarcitoria di danno, e quindi non esperibile in questa sede. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 03/06/2019, è tenuta a stornare e/o rimborsare le fatture emesse dopo il 26.01.2018, oggetto del presente procedimento. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

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