

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/371996/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Vxxx - Società a responsabilità limitata semplificata - 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 Vxxx - Società a responsabilità limitata semplificata, del 30/12/2020 acquisita con protocollo n. 0551673 del 30/12/2020

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. 7.22xxx, titolare del contratto di servizio di Telefoniafissa di tipo affari, lamenta svariati disservizi avuti sulla linea voce e su quella dati, costantemente segnalati/ reclamati senza esito tanto che a fine anno 2018 decideva di recedere dal contratto.

Successivamente riceveva fatture con addebito anche di penali per recesso anticipato. Richiede storno insoluto, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per malfunzionamento/interruzione servizi, indennizzi vari, spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia Spa Nella propria memoria difensiva, il gestore contesta le richieste dell'utente con i seguenti motivi: - l'utente ha effettuato il recesso nel mese di marzo 2019 ovvero prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto avvenuta nel mese di luglio 2018; - gli oneri di recesso sono previsti dalla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali per esercitare il recesso, fatti salvi i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore; - il contributo di attivazione è dovuto quale corrispettivo di un'attività posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale e può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Se il recesso avviene a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione, fermo restando il pagamento del pregresso dovuto in caso di dilazione (Delibera 519/15/CONS); - nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a fronte di una richiesta di storno e di rimborso delle fatture del tutto generica. Gli indennizzi vanno riconosciuti solo nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, e a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n.38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Nel caso di specie non sono documentati reclami.
3. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano trovare accoglimento solo relativamente alla richiesta di storno delle fatture. A fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "costi per recesso anticipato", l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato (Agcom Delibera n. 87/10/CIR.). Il rimborso qui accordato risponde peraltro ad un generale principio di equità che deve informare le deliberazioni che qui occupano. Per il resto l'istanza è caratterizzata da carenza documentale, riguardo l'esistenza dei molteplici reclami che sarebbero intervenuti dall'inizio del rapporto fino al momento del recesso. Di conseguenza non è stato 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" oltretutto della delibera Agcom n.70/12/CIR, per la quale "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. Vanno rigettate pertanto le altre richieste di indennizzo contenute nell'istanza. Spese di procedura compensate.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 30/12/2020, è tenuta a 1. stornare le fatture insolite emesse, come descritto nelle premesse. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni, decorrente 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