

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/117260/2019****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA oxxx c. -  
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 oxxx c., del 02/05/2019 acquisita con protocollo n. 0188092 del 02/05/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’utente Oxxx C. ha presentato in data 2/05/2019 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia SpA con tipo di contratto Privato per il Servizio di Telefonia fissa con numero cliente 4275xxx. L’istante assume che, successivamente alla disdetta, per variazioni alle condizioni contrattuali le

siano stati addebitati i costi di attivazione della linea e che, in particolare le siano state addebitate numero 2 fatture di 12.44 euro ciascuna e che 'altre ancora devono essere inviate'. Riferisce poi, a fondamento della domanda che 'Vodafone inoltre è stata citata dall'AGCOM con DELIBERA N. 39/18/CONS che vieta di addebitare i costi e di risarcire le fatture già inviate'. Formula poi richiesta di restituzione di quanto pagato e che siano annullate tutte le fatture successive, quantificando la domanda in euro 24.88.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA, premesse considerazioni di puro stile in punto di ammissibilità e procedibilità dell'istanza, assume che la Cliente era titolare di un servizio di telefonia ad uso residenziale con numerazione 06 8760xxx, cessato per intervenuto recesso per variazione delle condizioni contrattuali, e che, in buona sostanza, le somme fatturate sarebbero in ogni caso dovute ai sensi delle accettate condizioni generali di contratto. Aggiunge che i costi addebitati sono relativi ai costi di attivazione che l'utente ha chiesto di pagare ratealmente, con ciò confermando la prospettazione dell'istante.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso della pur scarsa istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte nei limiti di quanto appreso. 3.1. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), 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. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali ed in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP. La ragione più liquida per definire la presente controversia si rinviene immediatamente proprio nella nota delibera N. 39/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiamata dall'istante, con la quale si diffidava la società Vodafone Italia S.p.A. al rispetto, nei termini di cui alla premessa della delibera medesima, delle disposizioni di cui agli artt. 70 e 71 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche" e dell'art. 1, commi 1-quater e 3-bis, del decreto-legge n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, e successive modificazioni, in combinato disposto con l'art. 6, dell'Allegato A, alla delibera n. 519/15/CONS. In particolare, per la definizione della presente controversia si impone di far riferimento alla statuizione dell'Autorità che prevede, in chiaro, che gli utenti, rispetto alla facoltà di esercitare il diritto di recesso, siano posti in condizione di apprendere che non è previsto alcun costo in caso di recesso da contratti con offerte promozionali, né ulteriori oneri relativi ai costi di attivazione. La richiesta dell'istante, relativa al rimborso di € 24,88, deve essere pertanto accolta senza indugio, mentre non può essere dato corso alla richiesta di annullamento delle fatture successive, pure domandata, attesa la sua genericità ed indeterminatezza, alla luce della documentazione presentata. Si compensano le spese di procedura.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 02/05/2019, è tenuta a stornare/rimborsare la somma di € 24,88. Spese di procedura compensate.

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