

DELIBERA N. 156/2019

XXX - VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/35884/2018) Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01/10/2019;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS e da ultimo dalla delibera 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 24/10/2018 acquisita con protocollo n. 0169107 del 24/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01.10.2019; CONSIDERATO quanto

segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, in qualità di legale rappresentante della Cooperativa XXXX, nella propria istanza depositata a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 31.07.2018, ha contestato l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e l'addebito di penali ingiustificate nei confronti dell'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento ha dichiarato di aver constatato un aumento delle tariffe sulle varie Sim associate al proprio contratto, apprendendo dal servizio clienti che erano dotate di maggiori servizi rispetto alle reali esigenze di utilizzo da parte dell'Associazione. In seguito, parte istante chiedeva a Vodafone di limitare le funzioni delle Sim, lasciando attivo solamente ciò che era stato inizialmente richiesto, con il risultato, però, che anziché essere modificate sono state bloccate, non consentendo più la verifica del marca schede in entrata e in uscita, fondamentale per il controllo a distanza degli orari dei soci lavoratori. Tale disservizio ha provocato consistenti danni economici perché si è dovuto provvedere manualmente a computare le ore di lavoro. Per questo motivo l'istante ha deciso di migrare le Sim verso altro gestore. Successivamente, ha ricevuto una fattura da parte dei Vodafone, in cui era stata applicata una penale complessiva di 5.014,24 € che l'istante ha pagato pur non ritenendola dovuta per quanto subito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) La restituzione totale dei 5.014,24 euro prelevati dal conto corrente della cooperativa sociale che sono interamente costituiti da penali per chiusura anticipata di un contratto, avvenuta a causa del comportamento scorretto dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone nella propria memoria ha eccepito l'improcedibilità dell'istanza poiché l'intestatario del contratto, ovvero la Cooperativa XXXX, P. IVA XXXXXXXXXXXX, è soggetto giuridico diverso dall'istante. Ciò premesso, ha rilevato la correttezza del proprio operato gestionale, in particolare la legittimità della fattura AF19009856, rispetto alla quale l'istante ha richiesto il rimborso della somma di euro 5.014,24. L'operatore sostiene che la materia oggetto del presente procedimento di definizione è stata già oggetto di precedente accordo in sede Corecom del 29.8.2017, precisando che gli importi contestati ammontano alla somma di euro 1.701,85. La somma di euro 1.475,46, attiene ai costi di attivazione addebitati in un'unica soluzione e non assimilabili ai costi di recesso anticipati, poiché inizialmente rateizzati da parte del cliente. Le ulteriori somme presenti in fattura, invece, riguardano canoni e terminali oggetto del contratto e non soggetti a contestazioni. Relativamente alla richiesta di rimborso, l'operatore ha eccepito che in base a quanto stabilito dal Regolamento "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Da ciò deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e delle richieste avanzate, poiché la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. Infine, Vodafone ha precisato che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Motivazione della decisione Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato. Preliminarmente si ritiene opportuno rilevare la legittimità con cui l'istante agisce nel presente procedimento in qualità di legale Rappresentante della Cooperativa XXXX, reale intestataria del contratto. Da un controllo effettuato dall'Ufficio, infatti, l'istante risulta essere Presidente del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa XXXX, ed in quanto tale ha facoltà di compiere tutti gli atti e tutte le operazioni di natura ordinaria e straordinaria che ritenga opportuni, come risulta dalla visura estratta dal registro delle imprese della Camera di Commercio della Romagna –

ForlìCesena e Rimini. Sebbene le risultanze istruttorie rilevino un mero errore materiale commesso dal ricorrente in fase di registrazione, avendo presentato l'istanza a suo nome e come persona fisica, anziché a nome della Cooperativa XXXX, come persona giuridica, l'eccezione di inammissibilità avanzata dall'operatore non deve essere accolta. Sul punto si rileva che la denominazione corretta dell'intestatario del contratto era stata citata più volte all'interno della descrizione dei fatti, oltre ad essere riscontrabile dalla documentazione allegata all'istanza ed era, quindi, semplice risalire al soggetto interessato. L'errore commesso, infatti, non ha precluso il diritto di difesa dell'operatore, come si evince proprio dalla memoria depositata, in cui Vodafone ha inquadrato correttamente sia l'oggetto del contendere che la parte in causa, esaminando senza difficoltà le doglianze avversarie. Non solo. Nell'udienza di discussione, presenziata da entrambe le parti, l'operatore non ha insistito sull'illegittimità di azione del ricorrente, al contrario, ha avanzato una proposta di chiusura bonaria del contenzioso, come risulta dal verbale di mancato accordo del 05.03.2019, lasciando così intendere il superamento della propria eccezione. Inoltre, considerato che l'istanza è stata depositata in data 24.10.2018, e che la piattaforma telematica Conciliaweb è entrata in vigore solo il 23.07.2018, in un'ottica di buon senso, si ritiene legittimo concedere agli utenti un congruo periodo di adattamento alla nuova procedura, provvedendo a sanare le istanze imperfette, in modo da consentire un graduale passaggio al nuovo sistema di gestione, sempre nel rispetto dei diritti di tutti gli attori coinvolti nel contenzioso.

a) La domanda a) non può essere accolta. In particolare, l'approfondimento istruttorio rileva, come sostenuto in memoria dal gestore, che parte istante aveva avanzato un tentativo di conciliazione (UG 2017.1.10.28.181) prima del presente contenzioso, concluso con verbale di accordo in data 29.08.2017, il quale presentava una ricostruzione della vicenda coincidente con la controversia attualmente in esame che, si rammenta, proviene dal mancato accordo del procedimento di conciliazione UG 2017.1.10.28.6231. Nonostante i disservizi lamentati appaiano identici, la specifica domanda contenuta nel presente GU14 è da ritenersi ammissibile ai sensi dell'art. 14 del Regolamento, poiché non essendo stata avanzata nell'UG 2017.1.10.28.181, non ha costituito oggetto di un precedente tentativo di conciliazione. Nel primo UG, infatti, l'istante avanzava una richiesta di storno ed una domanda di carattere risarcitorio, ottenendo in udienza di conciliazione lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero del credito. Nell'attuale procedimento, invece, ha richiesto il rimborso di 5.014,24 euro, ossia delle penali addebitate nella fattura n. AF19009856 per la chiusura anticipata del contratto che, secondo quanto riferito dall'istante, sarebbe avvenuta a causa del comportamento scorretto dell'operatore. Sebbene la richiamata fattura si riferisca al bimestre 29 ottobre 2015 - 27 dicembre 2015 e sia stata emessa in data del 31 dicembre 2015, e quindi, ben prima dell'udienza di conciliazione conclusa con

verbale di accordo, non è provato che la stessa fosse parte di tale accordo poiché in quella sede, come sopra specificato, non risultano contestati addebiti riconducibili alle penali, di cui l'istante può avere avuto contezza in un secondo momento. Inoltre, è opportuno precisare che appare infondata anche l'ulteriore eccezione di inammissibilità sollevata dall'operatore atteso che l'istante, richiedendo in questa sede unicamente il rimborso di una fattura, non ha avanzato alcuna domanda risarcitoria in termini di danno. Nonostante quanto premesso, la domanda avanzata dall'istante non può essere accolta per carenza di informazioni, riferimenti temporali relativi ai disservizi subiti e, soprattutto, per mancanza di evidenze documentali che possano accertare la sussistenza di una qualche responsabilità in capo al gestore. In ordine al lamentato disservizio subito, infatti, l'istante non deposita alcun reclamo avanzato a Vodafone, così come non deposita alcuna documentazione attestante la migrazione effettuata verso altro gestore o qualsivoglia altro documento utile a ricostruire la vicenda e comprovare le proprie doglianze. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio non risulta minimamente assolto da parte dell'istante, il quale, non produce nulla a supporto di quanto asserito. Nel caso di specie, sebbene l'operatore, per mero spirito collaborativo abbia avanzato una proposta conciliativa rifiutata da parte istante in sede di udienza di discussione, come risulta dal verbale di mancato accordo del 05.03.2019, in questa sede non sussistono elementi utili per accogliere le richieste avanzate. Qualora, infatti, dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le affermazioni sollevate dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Pertanto, la domanda deve essere rigettata.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Respinge integralmente l'istanza nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

AGCOM

La presente delibera è notificata alle
parti e pubblicata sul sito *web*

dell'Autorità.

Bologna, 01.10.2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi