

DELIBERA N. 189
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/61578/2018)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18/12/2019;

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

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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 della società XXX, del 23/12/2018 acquisita con protocollo N. 0240488 del 23/12/2018;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, a seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 03/10/2018, nella propria istanza lamenta la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite con l'agente commerciale, che dovevano essere più favorevoli rispetto a quelle praticate dall'operatore di provenienza. L'istante afferma che "vista la prima fattura in seguito all'attivazione linea al 10.11.2017 era già chiaro che le condizioni contrattuali non potevano rispecchiare quanto promesso". A febbraio 2018 migrava pertanto l'utenza verso altro gestore e in data 08/06/2018 sporgeva reclamo. Sulla base della ricostruzione effettuata, l'istante richiede: a) storno dell'insoluto b) riconoscimento dell'indennità per mancata risposta al reclamo c) annullamento delle penali di recesso addebitate.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva l'operatore chiede il rigetto delle domande avversarie evidenziando di aver correttamente applicato le condizioni previste nelle proposte di abbonamento sottoscritte dall'utente in data 07/11/2017, mentre controparte non ha provveduto ad effettuare nei modi e nei termini contrattualmente previsti le dovute contestazioni circa gli importi addebitati in fattura, non consentendo così all'operatore gli opportuni controlli. Vodafone fa presente inoltre che il contratto è cessato, che le fatture, rimaste insolute per complessivi 1.921,93 euro, contengono regolare traffico telefonico e che l'utente è comunque tenuto al pagamento delle voci di costo non contestate. Vodafone eccepisce infine che la richiesta di risarcimento del danno avanzata dall'istante è inammissibile essendo sottratta alla cognizione del Corecom.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare va rilevato che l'eccezione sollevata dall'operatore risulta infondata e di mero stile atteso che l'istante non avanza alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno e che, dal canto suo, l'operatore omette qualsivoglia allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Deve inoltre darsi atto che, pur se la controversia promossa con la domanda di conciliazione (prot. AL/2018/0045937 del 31/07/2018) ha ad oggetto la medesima vicenda oggi riproposta in sede di definizione, e segnatamente la questione della difformità tra voci di costo fatturate e tariffe pattuite, non può dirsi lo stesso rispetto alle domande avanzate dalla parte istante, che non trovano corrispondenza con quelle già oggetto del prodromico tentativo di conciliazione. Nel formulario UG, infatti, l'utente chiede lo storno dell'insoluto e la cessazione del contratto, fattispecie ragionevolmente riconducibili alle domande sub a) e sub c), ma non chiede alcun tipo di ristoro per la mancata risposta al reclamo per la quale oggi, al contrario, avanza sub b) espressa richiesta di indennizzo. In applicazione dell'art. 14 del Regolamento, dunque, la domanda di indennizzo sub b) deve essere dichiarata inammissibile e di seguito verranno trattate unicamente le restanti richieste sub a) e sub c).

Ciò premesso, venendo al merito va subito detto che, secondo quanto rappresentato da parte istante, la *res controversa* attiene alla fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale e che la parte, sul presupposto dell'illegittimità delle fatture emesse da Vodafone, è oggi a domandare la regolarizzazione della posizione contabile attraverso lo storno dell'insoluto e dei costi di recesso. Preme evidenziare che il contratto *de quo* risulta cessato e che in capo all'utente sussiste una morosità di 1.921,93 euro, portata dalle quattro fatture emesse dall'operatore, tutte rimaste insolute. A fronte di ciò, per poter accertare la sussistenza delle asserite difformità fra gli accordi negoziali intercorsi con l'agente e la successiva fatturazione, risulta essenziale avere contezza delle tariffe pattuite o, quanto meno, indicazione dei costi/dell'importo mensile che l'utente, secondo il proprio convincimento, avrebbe dovuto sostenere. In assenza, la verifica della fondatezza delle richieste formulate dall'istante è possibile unicamente mettendo a confronto le voci di costo documentate in atti e in particolare quelle indicate nella proposta di abbonamento sottoscritta e quelle presenti in fattura. Nel caso di specie dall'analisi della documentazione contrattuale, in realtà, non emergono evidenze chiare ed univoche di una scorretta fatturazione in quanto il piano telefonico prescelto dall'utente ("e.box office + full rete fissa") corrisponde a quanto fatturato dall'operatore per i servizi voce e adsl/fibra. Vodafone dimostra inoltre di aver emesso le fatture *de quibus* secondo il normale ciclo di fatturazione a partire da gennaio 2018 (ft. n. AI01422457 del 24 gennaio 2018, avente periodo di competenza 25 novembre 2017 - 19 gennaio 2018 e ft. n. AI05279802 del 21 marzo 2018, avente periodo di competenza 20 gennaio 2018 - 16 marzo 2018) sino a giugno 2018, fatture includenti il dettaglio del traffico generato fino a fine febbraio 2018, come affermato da entrambe le parti, e di aver provveduto infine a cessare il contratto e la fatturazione, come richiesto dall'utente, applicando il corrispettivo per recesso anticipato sulla fattura del 23 maggio 2018 (relativa al periodo 17 marzo 2018 - 16 maggio 2018) e sulla fattura del 6 giugno 2018 (relativa al periodo 17-31 maggio 2018). Dal canto suo, l'istante non solo non controdeduce alcunché rispetto alle allegazioni di controparte ma, soprattutto, omette di fornire qualsivoglia indicazione delle condizioni economiche pattuite. In merito alla lamentata scorrettezza della fatturazione la normativa sancisce che gli utenti hanno diritto

all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite (art. 4, delibera Agcom 179/03/CSP). Nella fattispecie, però, tanto in fase contenziosa quanto all'atto del reclamo l'utente lamenta una fatturazione non in linea con quanto pattuito omettendo di precisare le singole voci contestate. In proposito è infatti doveroso rilevare che l'utente se da un lato, a mezzo del reclamo dell'8 giugno 2018, richiedeva all'operatore che provvedesse a cessare l'emissione di fatture e ad inviargli copia del contratto sottoscritto, dall'altro lato mai precisava quali fossero le voci di costo difformi, presenti in fattura, e mai indicava quale fosse l'importo concordato o che si attendeva di pagare sulla scorta degli accordi negoziali intercorsi. In assenza di tali allegazioni non risulta possibile effettuare alcuna verifica e/o accertamento utile alla valutazione della fondatezza delle domande avanzate dalla parte dal momento che non risulta possibile delineare una ricostruzione dei fatti completa e di conseguenza individuare una eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. In tal senso è conforme e costante l'orientamento dell'Autorità e dell'intestato Corecom che pongono a carico dell'istante l'obbligo di dedurre quanto meno, con un minimo cioè grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione (*ex multis* cfr. delibere Agcom nn. 70/12, 91/15/CIR e 68/16/CIR e, recentemente, Corecom Emilia-Romagna n. 179/19). Nel caso di specie l'utente non solo non ha adempiuto a tale obbligo, essendosi limitato a dichiarare genericamente nel reclamo che "il costo complessivo fatturato è risultato di molto superiore a quanto promesso" e nell'istanza di definizione che sin dalla prima fattura "era già chiaro che le condizioni contrattuali non potevano rispecchiare quanto promesso", ma non ha neppure provveduto a contestare la fattura pretesamente irregolare nel termine di 45 giorni dalla data di ricezione previsto dalle condizioni contrattuali. Al contrario egli ha avanzato il (solo e unico) reclamo dopo diversi mesi dal ricevimento della stessa avvenuto in gennaio 2018, avendo oltretutto già provveduto, nel mentre, a migrare l'utenza verso altro gestore; peraltro, contemporaneamente Vodafone interrompeva la fatturazione. Dei contatti con l'agente commerciale, asseritamente intercorsi in precedenza, non dà indicazione alcuna. La rilevata condotta, unitamente alla dedotta genericità e indeterminatezza dell'istanza, inducono a non ritenere fondate le doglianze di parte istante e a respingere pertanto le richieste avanzate sub a) e sub c).

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

- 1.** il rigetto dell'istanza presentata da XXX, nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2.** 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bologna, 18/12/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi