

DELIBERA N. 17/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/126747/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 30/01/2020;

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. 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 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 22/05/2019 acquisita con protocollo n. 0222155 del 22/05/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 22/05/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 06/05/2019), quanto segue. Il rapporto è stato fin dall'inizio contraddistinto da inesattezze e incompletezze che, anziché mitigarsi, nel proseguo si sono accentuate (ad esempio, totale non corrispondenza degli importi fatturati rispetto ai 200 euro mensili + IVA prospettati in fase di sottoscrizione della proposta). Si nota nelle fatture una progressiva crescita dei costi nell'arco dei bimestri legata all'effettiva entrata in funzione dei servizi, trend che, parallelamente all'impossibilità di risolvere in altro modo la situazione, lo costringeva ad attivarsi per migrare verso altro operatore. Sottolinea come nel frattempo abbia continuato a sostenere ulteriori costi, per la parte dati e fonia, con Tim, dal quale avrebbe voluto migrare. Sottolinea altresì come nel frattempo non tutti i servizi fossero attivi, poiché non tutte le proposte venivano effettivamente attivate, così come le fatture spesso pervenivano con importi diversi. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) accredito da parte di Vodafone delle fatture AL0XXXX065 e AL0XXXX592 per complessivi euro 2.785,54 IVA compresa (addebitanti costi di cessazione e non servizi già erogati), con impegno da parte dell'istante a non pretendere nulla a titolo di rimborso dei maggiori oneri sostenuti e presenti anche in tutte le fatture emesse al 31/12/2018, sempre regolarmente pagate.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 11/07/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia di avere correttamente applicato le condizioni indicate nelle proposte di abbonamento sottoscritte dall'istante. Evidenzia altresì come nessun reclamo risulti essere mai pervenuto in relazione alla lamentata problematica e come,

dunque, in assenza di contestazioni, le fatture emesse siano da intendersi come accettate da parte dell'istante. Al riguardo, precisa, in particolare, come le singole fatture, in forza di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, possano essere contestate entro e non oltre 45 gg. dal loro ricevimento, al fine di consentire all'operatore di effettuare gli opportuni controlli. Sottolinea infine come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non merita accoglimento in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre, del tutto genericamente, la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite e, in ragione di ciò, chiede lo storno di euro 2.785,54, senza tuttavia produrre al riguardo alcuna prova documentale, in primis copia del contratto sottoscritto nonché delle fatture contestate. Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile. Non può, del resto, non rilevarsi come l'istante non risulta a fascicolo abbia nemmeno mai provveduto a contestare la condotta dell'operatore inoltrando formale reclamo. Sul punto, deve rilevarsi che l'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso in esame, non risulta che il gestore sia stato informato nell'arco temporale interessato dei supposti disservizi o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. È orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). Per le ragioni suesposte, si ribadisce la non accoglibilità della richiesta di storno.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di 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.

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

Bologna, 30/01/2020

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi