

DELIBERA N. 45/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE XXX

(GU14/506562/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 24/10/2022;

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 modificata, 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

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 Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

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, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, prorogato con delibera n. 683/20/CONS, recante "*Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni*";

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

VISTA l'istanza di XXX del 07/03/2022 acquisita con protocollo n. 007XXX1 del 07/03/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 24/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 15/12/2021, l'istante ha presentato nei confronti della società Vodafone XXX, di seguito Vodafone, istanza di definizione in data 07/03/2022, lamentando illegittima fatturazione.

In particolare, nel 2018 sottoscriveva con l'operatore un contratto che prevedeva euro 178 a bimestre, ma dopo 6 mesi, nel 2019, venivano addebitate in fattura 300 euro, poi successivamente 360 euro.

Contattava telefonicamente l'operatore, il quale assicurava che la problematica si sarebbe risolta.

Pagava per circa 6/8 mesi; rimaneva in Vodafone per ulteriori 4/6 mesi, senza tuttavia pagare le ultime 2/3 fatture; nel mese di dicembre migrava verso altro operatore.

Una società recupero crediti richiede ora il pagamento di euro 2.800 in 15 giorni.

Ciò premesso, l'istante richiede il rimborso/storno delle fatture ricevute.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria del 20/04/2022, chiede il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto, atteso che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione, pertanto, alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore.

Dichiara che l'istante, nel corso della sua permanenza in Vodafone, sottoscriveva nuove offerte per prodotti ed utenze (allega proposte di abbonamento sottoscritte), pertanto, priva di rilievo giuridico appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dal medesimo.

Evidenzia che la richiesta dell'utente è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione e, ulteriormente, che non è neppure specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate, con la conseguenza che l'istanza dovrà dunque essere rigettata.

Precisa che alcun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'operatore in relazione a tale problematica.

Aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle suddette Condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e che, in caso contrario, devono intendersi accettate da parte dell'utente.

Altresì, rileva l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, atteso che in tale ipotesi non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore; infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi.

Precisa che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze, atteso che essi hanno la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento per il gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni.

Evidenzia che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno (art. 1227 c.c.).

Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 2.478,50.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta, come di seguito precisato.

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 criterio assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudicante.

Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, l'onere probatorio che ne consegue non risulta essere stato minimamente assolto da parte dell'istante, il quale, a parte copia del frontespizio della fattura AMXXXXX701, emessa il 20/02/2020 e relativa al periodo dal 16/12/2019 al 15/02/2020, peraltro di contenuto generico (non recando alcuna voce di costo) e, dunque, irrilevante ai fini della vertenza de quo, non ha prodotto alcunché a supporto di quanto affermato e richiesto, ovvero copia del contratto, delle fatture contestate, di reclami eventualmente inoltrati (l'asserito reclamo telefonico risultando privo di tracciamento), nonché prova di effettivo pagamento delle fatture stesse, di cui viene qui chiesto il rimborso.

Deve, a tal riguardo, evidenziarsi che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere le domande dal medesimo formulate.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura dei disservizi asseritamente subiti, che sotto il profilo della durata degli stessi, rende la domanda assolutamente indeterminata e dunque non accoglibile.

In altri termini, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine a quanto richiesto.

Si richiama, altresì, l'orientamento costante di Agcom e di questo Corecom in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno

l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (*ex multis*, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR e delibera Corecom E-R n. 19/22).

Deve poi evidenziarsi come l'operatore abbia invece fornito, in memoria, i chiarimenti del caso rispetto a quanto occorso ed abbia, altresì, prodotto pertinente documentazione (proposte di abbonamento sottoscritte), rispetto ai quali l'istante non risulta agli atti avere replicato alcunchè.

La rappresentazione dei fatti fornita dall'operatore resta dunque confermata; pertanto, deve ribadirsi la non accoglibilità della richiesta avanzata.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX 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, 24/10/2022

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi