

DELIBERA N. 15/2023

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / VODAFONE XXX

(GU14/529447/2022)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 30/03/2023;

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. 358/22/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. 358/22/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 il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 03/06/2022 acquisita con protocollo n. 017XXX4 del 03/06/2022;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 30/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione tenutasi in data 25/05/2022, l'istante ha presentato nei confronti della società Vodafone XXX, di seguito Vodafone, istanza di definizione in data 03/06/2022, lamentando l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite.

In particolare, evidenzia quanto segue.

Sottoscriveva l'offerta Bonus internet Piano Voucher famiglie, ma l'operatore applicava un profilo tariffario diverso da quello concordato.

Pagava le prime fatture e avanzava numerosi reclami telefonici, a seguito dei quali l'operatore prometteva di risolvere il problema, ma senza esito alcuno.

L'offerta prevedeva il pagamento di 19,90 per 24 mesi.

Ciò premesso, l'istante richiede che Vodafone accordi il profilo tariffario sottoscritto.

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

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 14/07/2022, Vodafone evidenzia quanto segue.

Relativamente alla richiesta di indennizzo, eccepisce l'inammissibilità di detta richiesta stante la palese genericità della stessa.

Precisa, infatti, che in base a quanto stabilito dalla Delibera 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità."

Manca, infatti, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera 173/07/CONS.

Eccepisce, poi, che l'utente non ha fornito alcuna prova della asserita e denegata non conformità delle condizioni contrattuali pattuite in sede di sottoscrizione del contratto (allegato).

E', dunque, palese il mancato adempimento da parte dell'utente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti, con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

Precisa, inoltre, che in ciascuna delle fatture emesse sono presenti degli schemi riepilogativi da cui è possibile evincere il piano tariffario applicato a ciascuna utenza e le caratteristiche del piano stesso.

Corre, quindi, l'obbligo precisare che alcuna irregolarità è possibile riscontrare nella fatturazione.

Sul punto, riporta, poi, la recente sentenza n.228/2022 emessa dal Giudice di Pace di Arezzo, in cui l'organo giudicante sul punto concernente il passaggio relativo al presunto indebito incremento, unilateralmente effettuato dal gestore, dei costi contrattuali, ha rigettato la richiesta poiché "l'attrice non ha assolto l'onere probatorio di comprovare l'assenza di giusta causa all'incremento del costo"; si aggiunge più avanti che "l'attrice non ha prodotto il relativo contratto, così da consentire l'accertamento dell'indebito aumento" (GDP Arezzo sentenza n.228/2022).

Eccepisce che le missive cui fa cenno l'utente sono prive dei requisiti formali e sostanziali del reclamo.

Pone nella massima evidenza, infatti, che l'utente ha inviato dette missive presso la sede legale del gestore invece che presso il competente Servizio Clienti.

Contesta, quindi, le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali pattuite.

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

Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte non è accoglibile, 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".

Ebbene, tale onere probatorio non risulta essere stato sufficientemente assolto da parte dell'istante, il quale, a parte, in particolare, la Proposta di abbonamento Vodafone Rete Fissa sottoscritta in data 25/06/2021 e la fattura ANXXXXXX95 del 22 luglio 2021, pari a 56,62, peraltro, rispetto alla richiesta avanzata, irrilevanti a fini probatori, si limita a richiamare svariati reclami telefonici asseritamente rivolti a Vodafone, rispetto ai quali, tuttavia, non produce alcun ticket di tracciabilità.

Sul punto, si evidenzia come ad ogni reclamo telefonico venga assegnato un codice identificativo, immediatamente comunicato all'utente, sia a fini di tracciabilità, sia per ottenere aggiornamenti sullo stato dello stesso.

Pertanto, assenti, nel caso di specie, elementi idonei a consentire tracciabilità e verosimiglianza di quanto dichiarato, non si può ritenere che siano stati presentati reclami in modalità telefonica (ex multis, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 33/20).

Neppure risulta prodotta agli atti copia di alcun reclamo scritto inoltrato a Vodafone per contestare l'importo delle fatture ricevute e consentire così all'operatore di effettuare le verifiche del caso ed eventualmente intervenire per gestire e risolvere quanto segnalato (ex multis, determine Corecom Emilia-Romagna nn. 9 e 11/2020).

Ciò premesso, deve ribadirsi 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 dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere la domanda dal medesimo formulata.

Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento rende la domanda assolutamente indeterminata e dunque non accoglibile.

Si richiama, in merito, 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. 7/21).

Atteso, quindi, che l'utente non ha fornito alcuna prova della asserita non conformità delle condizioni contrattuali pattuite in sede di sottoscrizione del contratto e, dunque, dell'irregolarità delle fatture emesse, si ribadisce 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, 30/03/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI