

**DELIBERA N. 51/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / VODAFONE XXX**

**(GU14/592741/2023)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del 10/08/2023;

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 09/03/2023 acquisita con protocollo n. 006XXX3 del 09/03/2023;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/08/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo dell'08/03/2023, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 09/03/2023 nei confronti di Vodafone XXX, d'ora in poi Vodafone, lamentando mancato trasloco della linea ed illegittima fatturazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Poiché riscontrava che non era stato possibile procedere al richiesto trasloco della linea, Vodafone proponeva l'attivazione di un nuovo contratto.

Atteso che constatava l'esistenza di 2 contratti attivi, in data 21/10/2022 contattava il 190 per manifestare la volontà di risolvere il rapporto contrattuale.

In data 25/10/2022, via pec, inoltrava una richiesta di disdetta contrattuale all'indirizzo [XXXXXX@XXXXXX.pec.it](mailto:XXXXXX@XXXXXX.pec.it).

Nonostante la predetta richiesta di disdetta contrattuale, venivano addebitate le rate residue relative al servizio ready del modem per circa 24 mesi.

Aggiunge che in data 27/10/2022, via pec, trasmetteva un reclamo all'indirizzo [XXXXXX@pocert.XXXXXX.it](mailto:XXXXXX@pocert.XXXXXX.it).

Ciò premesso, l'istante richiede:

- 1) Storno della pretesa creditoria;
- 2) Indennizzo per mancato trasloco linea;
- 3) Indennizzo per mancata / ritardata risoluzione contrattuale;
- 4) Indennizzo per mancata risposta a reclamo.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 500.

## **2. La posizione dell'operatore**

Costituitasi con memoria del 12/04/2023, Vodafone ha chiesto il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto, atteso che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella relativa fatturazione.

Nello specifico, pone in rilievo che la richiesta di disdetta inviata con pec il 25.10.2022, sia per l'offerta fissa che per il servizio di intrattenimento "Vodafone TV e Now TV", risulta revocata a fronte dell'accettazione del voucher "NowTV 12 mesi Cinema", regolarmente applicato da Vodafone, come visibile nella fattura AO2XXXX517 (allegata).

Inoltre, precisa che non sono presenti addebiti per il servizio "ready".

Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di indennizzo, di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante.

A ciò aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto (allegate), le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente.

Ancora, evidenzia l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi.

In tal caso, difatti, 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.

Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.

Altresì, precisa che, comunque, l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone.

Rileva, poi, di avere riscontrato il reclamo dell'utente con apposita missiva (prodotta).

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa, infine, 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, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

La domanda sub a) non merita accoglimento.

Vodafone, infatti, precisa in memoria che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e che non risulta essere a tutt'oggi presente alcun insoluto eventualmente da stornare, chiarendo altresì che nessun addebito è presente per il servizio "ready", contrariamente a quanto lamentato dall'istante.

A tali affermazioni, l'istante, oltre a non avere prodotto alcuna documentazione idonea a supportare una diversa ricostruzione dei fatti, non ha replicato alcunchè, pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 00XXXX2/2023) precisava che "... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...".

Deve, dunque, ribadirsi l'impossibilità di accogliere la suddetta richiesta di storno avanzata dall'istante.

La domanda sub b) non merita accoglimento.

Agli atti non risulta, infatti, nessuna richiesta di trasloco della linea asseritamente inoltrata dall'istante a Vodafone.

Si richiama, a tal riguardo, 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).

La domanda sub c) deve essere rigettata, atteso che l'indennizzo richiesto non è contemplato tra le fattispecie previste come indennizzabili dall'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La domanda sub d) non merita accoglimento.

Vodafone produce, infatti, pec di riscontro al suddetto reclamo del 27/10/2022 datata 31/10/2022 (e, dunque, inoltrata entro il termine previsto), la cui ricezione, sebbene non accompagnata da prova di avvenuta consegna, non risulta, nemmeno in tal caso, essere stata contestata dall'istante.

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, 10/08/2023

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi