



Verbale n. 14

Adunanza del 1 luglio 2016

L'anno duemilasedici, il giorno 1 del mese di luglio, alle ore nove in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Dott.a Alda Mignosi nella funzione di Segretario verbalizzante.

Assente giustificato : Presidente Bruno Geraci

Delibera n. 54 - 2016

Oggetto: Definizione della controversia GU14 297/2015 – XXX SRL / VODAFONE ITALIA S.p.A.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA l'istanza presentata in data 05.08.2015 con cui la XXX SRL ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V., di seguito Vodafone) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 06.08.2015 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva depositata dall'operatore in data 22.09.2015;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che il contratto decorreva da maggio 2012;
- che la Holding composta dalle società XXX T18 - XXX – XXX aveva diritto ad uno sconto Super Flat del 50%;
- che il canone bimestrale per la XXX era di € 458;
- che venivano attivati per errore 7 interni per € 34 a interno a bimestre.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso della somma di € 13.920.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che in data 22.03.2012 la XXX srl sottoscriveva proposta di abbonamento per i servizi di utenza fissa;
- che in data 21.03.2013 Vodafone proponeva sconti relativi a due link di rete fissa che l'istante accettava;

- che nessun reclamo è pervenuto alla Vodafone in relazione a 7 interni non richiesti da parte istante né in relazione ai mancati sconti in fattura;
- che la Vodafone non riscontra alcuna divergenza tra quanto sottoscritto e quanto addebitato in fattura.

Sulla base di quanto esposto, l'operatore richiede il rigetto di tutte le domande di parte istante in quanto ritenute infondate in fatto ed in diritto.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

B) Nel merito.

In via preliminare ed assorbente del merito, si rileva che l'istanza risulta eccessivamente scarna e non sufficientemente circostanziata; l'estrema sinteticità della descrizione dei fatti resa dall'istante e la scarsa documentazione allegata non consentono, infatti, di conferire certezza sulla natura, tipologia del contratto e sulle condizioni dello stesso, che l'utente sostiene essere difforni rispetto a quanto pattuito.

In particolare la mancata allegazione delle fatture contestate non permette al presente Ufficio – alla luce anche dei contrastanti dati forniti da Vodafone – di prendere visione delle voci in esse contabilizzate al fine di effettuare considerazioni e valutazioni in ordine allo storno richiesto.

Parte istante infatti si è limitata ad allegare due prestampati generici in cui sono descritte delle "Promozioni per le Medie e grandi Aziende" da parte di Vodafone.

Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale *"chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*; la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito, inoltre, che in materia di onere della prova, *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"*.

Ex adverso l'operatore Vodafone ha prodotto le due proposte contrattuali sottoscritte dalla ricorrente rispettivamente in data 22.03.2012 e 21.03.2013 e ha affermato l'assoluta congruenza fra quanto sottoscritto e quanto addebitato in fattura.

L'operatore ha poi eccepito la mancanza di qualsivoglia reclamo sia in ordine alla asserita attivazione di interni non richiesti sia in ordine alla fatturazione difforme.

E' ormai pacifico che l'utente, nell'invocare la tutela di un proprio diritto, deve fornire gli elementi che consentono di individuare la responsabilità del gestore. Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso delle fatture ormai saldate dopo anni dalla loro emissione non consentendo all'operatore l'esercizio del diritto di difesa in quanto in conformità alla regolamentazione vigente in materia di tutela della privacy, e precisamente secondo l'articolo 123, comma 2, del d.lgs. n. 196/2003, Vodafone non ha la possibilità di accedere al traffico effettuato, oltre i sei mesi dalla data della contestazione (cfr. delibera 89/15/CIR).

Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento di segnalazione o reclamo prima dell'avvio della presente procedura e conseguentemente non può essere accolta la richiesta di rimborso di fatture mai contestate dalla ricorrente su cui incombe l'onore della segnalazione tempestiva della problematica (*ex multis* delibera n. 38/12/CIR).

A fronte pertanto delle suesposte considerazioni relative al contenzioso in oggetto, si ritiene che le richiesta *sub* 1) di “rimborso della somma di € 13.920” debba essere respinta.

C) Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene di non dover concedere alcun rimborso per le spese di procedura.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla XXX SRL, corrente in XXX, contro l'operatore Vodafone Italia S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione