

DELIBERA N. 27 -2021

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/246036/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 16/06/2021;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

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*”;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

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 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 18/02/2020 acquisita con protocollo n. 0074455 del 18/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha sinteticamente rappresentato nel formulario introduttivo di avere riscontrato un "addebito maggiorato ingiustificato rispetto al piano tariffario." Ha pertanto richiesto un "rimborso di quanto sottratto ingiustamente", quantificato in € 500,00. Il giorno 08.06.2020 ha poi comunicato nel fascicolo documentale: "In data 23 maggio 2020, è stato effettuato un passaggio di operatore, da Vodafone a Tim, con relativo spostamento del credito residuo, il problema sorge il 27 maggio 2020 quando sulla home della Tim trovo un ammanco di 1,78€, chiedo spiegazioni al servizio clienti, il quale risponde di esser estranei a questa mancanza, visto che da parte di Tim è stato chiesto a Vodafone appunto di spostare il credito del cliente, quindi la spiegazione dovrebbe darla Vodafone. Per concludere come scrivono gli avvocati ***/***, Vodafone ad ogni buon conto evidenzia la correttezza del proprio operato....., perdonate, non è per polemica ma è un dato di fatto questo è l'ennesimo episodio di SCORRETTEZZA CONTRATTUALE". Il Sig. XXX ha infine precisato - in data 28.07.2020, a seguito di udienza di discussione tenutasi nello stesso giorno con esito negativo - le sue richieste: "In conclusione viene chiesto semplicemente all'operatore di: 1) rimborsare gli importi addebitati all'utente, non concordati e stabiliti nel contratto; 2) un indennizzo, che si rifa' agli articoli 9-12 del regolamento indennizzi controversie utenti / operatori, per un comportamento schivo e lavativo adottato dal servizio clienti dell'operatore nei confronti dell'utente."

2. La posizione dell'operatore

La compagnia telefonica ha esposto nelle proprie memorie difensive: "- I - 1.1 Il Sig. XXX, con istanza prot. 74455 del 18.2.2020, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antiggiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente XXX. - II - 2.1 Il Sig. XXX, con il ricorso introduttivo del presente procedimento, ha contestato la presenza di addebiti maggiori rispetto all'offerta attivata sulla propria sim ricaricabile XXX dal 17.12.2017 e denominata "Vodafone 25". Vodafone, ad ogni buon conto, evidenzia la correttezza del proprio operato e dei relativi addebiti effettuati i quali

sono stati eseguiti conformemente alle condizioni contrattuali pattuite. Esaminando, difatti, lo storico delle ricariche afferenti alla numerazione de qua è agevole rilevare come per le stesse non siano presenti maggiorazioni (cfr. all. 1). Non solo. Si precisa, altresì, che non sono presenti sui sistemi reclami o segnalazioni in merito alla problematica oggetto del procedimento di cui si discute. -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Ne deriva, pertanto, l’inammissibilità delle richieste avanzate per i motivi esposti e documentati in narrativa. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. 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. -2.3 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. Si allega: 1- schermata ricariche”.

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento, ad eccezione di quanto rappresentato dall’istante in data 08.06.2020 mediante inserimento di comunicazione nel fascicolo documentale recante “credito residuo non correttamente trasferito”, in quanto il passaggio ad altro operatore intervenuto il 23 maggio 2020 e la relativa problematica afferente allo spostamento del credito residuo costituiscono circostanza nuova, introdotta per la prima volta nella suddetta data (peraltro scaduti i termini assegnati il 19.02.2020 dall’Ufficio per la presentazione di eventuali memorie e controdeduzioni) e quindi risultante non sottoposta al prodromico ed obbligatorio tentativo di conciliazione.

Nel merito.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste formulate non possono essere accolte; si osserva infatti, in primis che la descrizione dei fatti a sostegno resa dall’utente è risultata essere presentata in modo generico e carente, totalmente priva di elementi ed indicazioni, precise e dettagliate, tali da poter consentire, esaminandole, di rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate e documentate, rendendo così impossibile l’accertamento dell’ “an”, del “quomodo” e del “quantum”.

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l’adempimento di obbligazioni secondo cui l’utente deve dedurre l’esistenza del contratto, mentre l’operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento; pertanto, se è vero

che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato.

Si ritiene, infine, non sussistano neppure gli estremi per la liquidazione, peraltro richiesta per la prima volta soltanto dopo l'udienza di discussione del 28.07.2020, di "un indennizzo, che si rifa' agli articoli 9 -12 del Regolamento Indennizzi controversie utenti / operatori, per un comportamento schivo e lavativo adottato dal servizio clienti dell'operatore nei confronti dell'utente"; posto che l'asserita fattispecie di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti di cui al succitato art. 9 viene specificata tardivamente dall'utente con conseguente impossibilità di poter essere presa in considerazione in quanto, sul punto, l'operatore non è stato messo in condizione di controdedurre, con lesione del diritto alla difesa, si ritiene che anche in merito al reclamo la mancata rappresentazione del contenuto dello stesso e l'assenza di repliche rispetto all'affermazione di Vodafone di non averne ricevuti relativamente all'oggetto dell'odierno contenzioso, non consentano di poter inconfutabilmente rinvenire in atti un inadempimento sul punto da parte dell'operatore.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Torino, 16 giugno 2021

IL PRESIDENTE

Alessandro De Cillis