

ATTI 1.21.1. – 2016/4248/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 19

del 6 marzo 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna	Presidente
PERIN	Claudia	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BONECCHI	Daniele	
CAVALLIN	Mario	

Oggetto: Definizione della controversia **XXX/VODAFONE ITALIA S.p.a.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l’art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l’art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito “Regolamento”) come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed in particolare il Regolamento di cui all’allegato A (di seguito “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza depositata in data 4 luglio 2016 con cui il sig. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l’operatore VODAFONE ITALIA S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 23.05.2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con VODAFONE ITALIA S.p.A. (da qui in seguito VODAFONE) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi internet/ADSL.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- Nel 2013 ha acquistato un iPad collegato alla sim Vodafone n. XXX;
- Dopo una ventina di giorni, a causa di numerosi disservizi di rete, è migrato verso altro operatore;
- Nel mese di novembre 2015 si è accorto, da una disamina del proprio estratto conto, che Vodafone ha continuato ad effettuare prelievi dalla carta di credito nonostante la stessa fosse nel frattempo scaduta;
- Ha presentato reclamo, in data 4 dicembre 2015, attraverso il XXX che ha avuto esito negativo a cui è seguita la conciliazione paritetica anch'essa con esito negativo;
- In data 27 giugno 2016 ha inviato a Vodafone disdetta con richiesta di disattivazione delle sim nn. XXX e XXX;

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXX formula le seguenti richieste:

- i. annullamento immediato delle sim che risultassero ancora attive;
- ii. restituzione/rimborso delle somme prelevate dalla carta di credito dal 2013 alla data di presentazione della domanda;

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella memoria inviata via mail in data 22 settembre 2016 e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- in data 5 dicembre 2011 il sig. XXX aderiva alla proposta di abbonamento internet con promozione c.d. "Fly" con numero XXX (al costo di € 25,20 al mese) associata alla fornitura di un tablet Apple iPad 32 Gb con pagamento di 30 rate da € 10,00 (IVA inclusa) ciascuna;
- in data 4 dicembre 2015 parte istante, tramite il XXX, lamentava addebiti su carta di credito non riconosciuti;
- in data 6 dicembre 2015 Vodafone riscontrava la correttezza degli addebiti riferiti alle sim nn. XXX e XXX;
- in data 28 luglio 2016 Vodafone disattivava le utenze, che risultavano correttamente funzionanti ed utilizzate, come richiesto da parte istante con l'invio di regolare disdetta;
- sui sistemi Vodafone non risultava nessuna richiesta di migrazione per l'utenza n. XXX e in ogni caso parte istante lamentava addebiti su carta di credito solamente nel 2015;
- Agcom, con la delibera 89/15/CIR, ha stabilito che l'utente, nell'invocare la tutela di un proprio diritto, deve fornire gli elementi che consentano di individuare la responsabilità del gestore che non ha adottato un comportamento diligente nella risoluzione del disservizio o per addebiti non riconosciuti;
- inoltre, con la determina n. 49/15/DIT, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, Agcom ha statuito che: "Gli operatori telefonici, in presenza di una

contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo".

Infine, Vodafone, confermata la correttezza del proprio operato, formula una proposta transattiva per la composizione bonaria della vertenza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

a) In merito alla richiesta sub i) di annullamento immediato delle sim che risultassero ancora attive.

Si precisa che le sim nn. XXX e XXX risultano già cessate da Vodafone dal 28 luglio 2016; pertanto la richiesta formulata dall'istante non può che essere rigettata.

b) In merito alla richiesta sub ii) di rimborso delle somme indebitamente prelevate dal 2013

tale richiesta può essere accolta solo parzialmente, nei limiti e per le motivazioni qui di seguito esposte.

Com'è noto, in base alle regole dell'*onus probandi*, a fronte di una contestazione dell'utente, incombe sull'operatore l'onere di provare di avere regolarmente fornito i servizi di cui pretende il pagamento. Tuttavia, l'utente che contesti la mancata cessazione dei servizi e della relativa fatturazione nonostante il passaggio ad altro operatore, deve fornire adeguata prova del corretto invio della disdetta/richiesta di migrazione.

Nel caso di specie, l'utente non ha provato il formale invio di una disdetta contrattuale o di una richiesta di migrazione ad altro operatore nel 2013, nè tale carenza è superata ed assorbita dal dato di fatto dell'effettivo trasferimento dell'utenza, stante la mancata allegazione delle fatture emesse dal nuovo gestore. L'utente si limita ad asserire l'illegittimo prelievo di somme da parte di Vodafone a partire dal 2013 ma produce unicamente l'estratto conto della carta di credito esponente addebiti di Vodafone dal gennaio 2015 al settembre 2015.

Alla luce dell'istruttoria condotta, non è dunque possibile accogliere la richiesta di rimborso relativamente a quanto prelevato da Vodafone dal 2013 al settembre 2015.

Solo con il reclamo del dicembre 2015 per la prima volta il sig. XXX contesta gli addebiti ritenuti illegittimi ed è questo anche il momento a partire dal quale, stando alle risultanze istruttorie, l'operatore è messo al corrente del fatto che la prosecuzione del rapporto contrattuale sta avvenendo contro la volontà dell'utente.

A fronte della seppur tardiva contestazione (effettuata per il tramite di un'associazione di consumatori) degli addebiti per fatture emesse dopo l'asserito passaggio ad altro operatore con contestuale richiesta di cessazione dei servizi, Vodafone si è limitata a confermare la regolarità delle fatture, senza tuttavia produrre i documenti contabili esponenti gli importi prelevati contestati dal sig. XXX, e, soprattutto, nulla precisando in merito alla richiesta di cessazione di tutti i contratti ancora in essere con Vodafone formulata dall'utente in quella circostanza.

Anche nel corso della presente procedura, Vodafone nulla ha dichiarato in merito a tale richiesta, asserendo invece di avere cessato le utenze mobili ancora attive solo a seguito della disdetta inviata dall'utente dopo il fallito tentativo obbligatorio di conciliazione.

Ora, considerato che la volontà dell'utente di cessare ogni servizio con Vodafone risulta inequivocabilmente espressa almeno a partire dal 4 dicembre 2015 si ritiene che l'operatore debba stornare o, se già prelevati, rimborsare gli importi addebitati all'utente a partire dal 4 gennaio 2016 e fino alla definitiva cessazione delle utenze, avvenuta il 28 luglio 2016.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 in favore del sig. XXX per le spese relative alla procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Vodafone S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa;
2. La società Vodafone S.p.A. è tenuta:
 - i. a stornare e/o rimborsare (in tal caso con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) gli importi fatturati dal 4 gennaio 2016 fino alla cessazione delle sim nn. XXX e XXX;
 - ii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
3. La società Vodafone S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli