

DELIBERA N. 160/2020

**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/236416/2020)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 26/11/2020;

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 “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/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*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 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 l'istanza di XXX del 29/01/2020 acquisita con protocollo n. 0042081 del 29/01/2020;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 26/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 29/01/2020; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 04/11/2019), quanto segue. In data 29/06/2018 inviava contestazione inerente le motivazioni per cui corrispondesse un canone per 35 numerazioni e 6 Link rete fissa nonostante usufruisse esclusivamente di 2 dei 6 Link e solo di 15 numerazioni di rete fissa. Vodafone, con pec del 27/07/2018, inviava risposta da cui si evinceva che avrebbe rimborsato € 1098,00 (rimborso mai esitato). In data 15/10/2018 procedeva con richiesta di disattivazione di 4 Link rete fissa i quali risultavano inutilizzati ed attivati in violazione delle normative sulla trasparenza contrattuale delle condizioni economiche, considerato che il servizio voce Voip era attivo esclusivamente sui 2 Link di cui non si faceva richiesta di disattivazione. Evidenzia che, se fosse stato messo a conoscenza del fatto che i 4 Link rete fissa non avevano ragione di essere attivati, sicuramente non li avrebbe mai attivati. Precisa che nella fattura AI 2XXXX392, immediatamente successiva alla richiesta di disattivazione dei 4 Link rete fissa, Vodafone, nonostante fosse assolutamente consapevole del fatto che gli stessi Link erano inutilizzati e che non vi era ragione fossero stati attivati, applicava costi a titolo di corrispettivi per recesso anticipato e rate residue del contributo di attivazione, per un importo pari ad € 1.629,51. In data 12/12/2018 inviava pec di contestazione degli importi inerenti contributi di attivazione e recesso anticipato, cui ad oggi Vodafone non ha fornito alcun riscontro. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) rimborso, accordato da Vodafone e mai esitato, dell'importo di € 1.098; 2) rimborso del corrispettivo per recesso anticipato/rate residue contributo di attivazione, addebitato post cessazione link (fattura AI 2XXXX392), dell'importo di € 1.629,51; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12/12/2018. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 3.000.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 15/03/2020, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio.

Nello specifico, difatti, rileva di aver meramente provveduto ad attivare i servizi pattuiti ed indicati nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente (allegata), non ravvisando errori o anomalie nell'applicazione delle condizioni oggetto di contratto. Pone in rilievo come nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto (allegate), risulti essere pervenuto in relazione a tale problematica. A ciò aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle suddette Condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, in caso contrario dovendosi intendere accettate da parte dell'utente. Evidenzia poi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, non essendo possibile, in tal caso, produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possano 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, in quanto, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. In relazione, poi, alla contestazione circa l'asserito mancato rimborso della somma di euro 1.098, precisa che, come palese, la missiva de qua, inviata per errore, è riferita al codice cliente 7.15XX335, segnalazione 177XXXX630, e come, pertanto, non riguardi la società istante ma un'altra ditta, attenendo inoltre, come evidente, a problematiche diverse, quali il traffico roaming ed i servizi digitali, e dunque difforni da quelle oggetto del presente procedimento. Infine, precisa che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente e che, sotto il profilo amministrativo e contabile, è attualmente attivo e con un insoluto di euro 1.414,32.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. Come precisato da Vodafone in memoria, con la risposta dallo stesso fornita all'istante in data 27/07/2018 (allegata agli atti), si accorda in effetti un rimborso relativo a problematiche che nulla hanno a che vedere con la vertenza in oggetto e che infatti fanno chiaramente riferimento ad un diverso codice cliente. La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. Risulta agli atti, prodotta dallo stesso Vodafone, Proposta di abbonamento Business sottoscritta dall'istante in data 27/10/2015, il quale poi inoltra, relativamente alla stessa, richiesta di recesso in data 15/10/2018 (allegata agli atti, sia pure in assenza di prova di effettivo invio/ricezione), cui segue, infine, la contestata fattura AI 2XXXX392 (allegata dall'istante) emessa da Vodafone in data 21/11/2018, comprensiva dei costi per recesso anticipato e delle rate residue del contributo di attivazione. Ebbene, alla luce di quanto riportato, nonché di quanto previsto dalle allegate (da parte di Vodafone) Condizioni Generali di Contratto (ovvero che si ha recesso anticipato qualora non siano decorsi 24 mesi dalla stipula del contratto), tali costi (ammontanti, complessivamente, ad euro 1.649,51, come da fattura allegata) appaiono dunque non giustificati (nella fattispecie in esame, il recesso risulta infatti essere

intervenuto successivamente) e pertanto devono essere rimborsati (o stornati, non essendovi in atti prova di effettivo pagamento degli stessi), non avendo, tra l'altro, Vodafone fornito al riguardo alcun elemento di chiarificazione. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta, in quanto l'istante non ha assolto all'onere probatorio sul medesimo incombente ai sensi dell'art. 2697 c.c.. Egli allega infatti copia di reclamo in data 11/12/2018, a mezzo del quale contesta gli addebiti contenuti nella fattura AI2XXXX392, senza tuttavia fornire alcuna prova (quale, ad es., copia dell'attestazione di invio a mezzo fax o raccomandata oppure copia della ricevuta di avvenuta consegna in caso di comunicazione via pec) né di effettivo invio né di effettiva ricezione dello stesso da parte dell'operatore (si veda, ex multis, delibera Corecom E-R n. 34/11). Tale carenza probatoria rende, come detto, la richiesta non accoglibile.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia X è tenuto, in favore dell'istante, a stornare (ovvero a rimborsare, in tal caso maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza) il seguente importo: I. euro 1.649,51, presente, a titolo di costi per recesso anticipato e di rate residue del contributo di attivazione, nella fattura AI 2XXXX392 emessa in data 21/11/2018.

3. Vodafone Italia X è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Bologna, 26/11/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi