

DELIBERA N. 42/2020
XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/108181/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 19/03/2020;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

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 ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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 Assemblies legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 08/04/2019 acquisita con protocollo n. 0153763 del 08/04/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 19/03/2020;

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 08/04/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 14/01/2019), quanto segue. Già regolarmente cliente Vodafone per più utenze, veniva attivata, senza il suo consenso, un'ulteriore utenza fissa (059XXXX065). Tale utenza, mai richiesta né tantomeno utilizzata, veniva attivata in data 14/09/2013. Gli addebiti per tale utenza venivano automaticamente liquidati dalla banca, avendo egli in buona fede dato mandato alla stessa per i pagamenti delle fatture Vodafone corrispondenti al codice cliente di cui era effettivamente intestatario. A fine 2015, presa coscienza di pagare indebitamente tali fatture, cessava ogni pagamento in relazione a detta utenza nei confronti di Vodafone, che pertanto si attivava, anche mediante agenzie di recupero crediti, per recuperare le somme non pagate per fatture emesse successivamente al 01/01/2016. L'istante, il quale allega svariate istanze presentate dal suo legale, tutte rimaste senza riscontro, disconosce la titolarità dell'utenza in questione e chiede: - la ripetizione delle somme pagate ingiustificatamente nel periodo intercorrente tra la data del 14/09/2013 ed il 01/01/2016.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 21.05.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia di avere prontamente riscontrato il reclamo ricevuto mediante apposita missiva in data 20/04/2016 (allegata). Conferma che l'utenza contestata, associata al contratto Internet e Telefono Senza Limiti, risulta regolarmente attiva sui propri sistemi ed intestata all'istante in virtù di proposta di abbonamento stipulata il 14/09/2013 (allegata). Precisa che non risulta alcuna denuncia /querela sporta dall'istante in merito alla contestazione de qua. Aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate

unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, in caso contrario dovendosi intendere accettate. Evidenzia l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi, in considerazione del fatto che, per motivi di privacy, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli sono quelle relative all'ultimo semestre precedente la data di presentazione del reclamo. Rileva come l'istante, attualmente disattivo e debitore della somma di euro 299,58, non abbia prodotto prove tali da comportare una dichiarazione di responsabilità in capo a Vodafone.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere accolta, come di seguito precisato. L'istante, già cliente Vodafone per altri servizi, contesta, in quanto non richiesta né mai utilizzata, l'attivazione da parte di Vodafone della numerazione fissa 059XXXX065, chiedendo il rimborso delle somme al riguardo erroneamente corrisposte a partire dal 14/09/2013, data di asserita attivazione, fino al 01/01/2016, data di cessazione del pagamento degli importi a tal titolo richiesti. Vodafone respinge tale ricostruzione dei fatti, affermando in memoria che l'utenza disconosciuta, associata al contratto Internet e Telefono Senza Limiti, risulta in realtà regolarmente attiva sui propri sistemi nonché regolarmente intestata all'istante in virtù di proposta di abbonamento stipulata il 14/09/2013. Tuttavia, per provare quanto affermato, allega non già copia di regolare contratto debitamente sottoscritto dall'istante, bensì copia di semplice proposta di abbonamento sulla quale non risulta apposta alcuna firma e che dunque non vale in alcun modo a dimostrare né la validità né la stessa venuta ad esistenza del rapporto contrattuale di cui si discute. Del resto, non risulta provata da Vodafone neppure l'effettiva spedizione, durante il periodo in questione (14/09/2013 - 01/01/2016), delle fatture poi contestate, che, stando a quanto previsto dal punto 9 dell'allegata proposta, sarebbe dovuta avvenire via mail, nonché, conseguentemente, l'effettiva ricezione delle stesse da parte dell'istante, così da consentire al medesimo una loro pronta contestazione (il che, invece, avveniva solo successivamente, e cioè una volta avuta contezza dell'improprio addebito). Ciò premesso, deve evidenziarsi come ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Tale onere probatorio, per le ragioni suesposte, non risulta assolto da parte di Vodafone, che, tra l'altro, non solo, come detto, non ha provato l'invio delle fatture, ma non ne ha neppure prodotto copia, così da non rendere possibile nemmeno una verifica in ordine alla effettuazione o meno di traffico da parte dell'istante durante il periodo in contestazione, il quale dunque è tenuto al rimborso delle somme ingiustificatamente pagate dall'istante, dal 14/09/2013 al 01/01/2016, a titolo di attivazione non richiesta dell'utenza fissa 059XXXX065 (si veda, ex multis, delibere Agcom n. 81/19/CIR e n. 153/19/CIR, che, in mancanza di allegazione del contratto da parte dell'operatore, riconoscono pacificamente il diritto al rimborso in favore dell'istante).

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto al rimborso, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, delle somme ingiustificatamente pagate

dall'istante, dal 14/09/2013 al 01/01/2016, per attivazione non richiesta dell'utenza 059XXXX065.

3. Vodafone Italia X è tenuto, infine, 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, 19/03/2020

Firmato
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi