

DELIBERA N. 38/2021

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/333920/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 14/07/2021;

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 modificata 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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 01/10/2020 acquisita con protocollo n. XX del 01/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nonostante la disdetta del contratto, la fatturazione è continuata senza però che le fatture siano mai più state inviate;
- b) il cliente si è avveduto di tale circostanza solo quando, ad aprile 2020, ha attivato una nuova linea ed ha ricevuto una bolletta riguardante la linea dismessa;
- c) ha pertanto interrotto i pagamenti riferiti al vecchio numero e Vodafone ha disattivato la nuova linea, regolarmente pagata.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- 1) rimborso di quanto indebitamente corrisposto per la linea cessata.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) nessuna richiesta di disattivazione risulta pervenuta nel 2009 e la documentazione prodotta risulta priva del rapporto di consegna; neppure risultano reclami prima del maggio 2020;
- 2) in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, secondo cui "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", non è possibile produrre tabulati di traffico;
- 3) in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro

45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ha dedotto che la mancata tempestiva contestazione è derivata dal mancato ricevimento delle fatture, ad eccezione di quella del 4 aprile 2020; l'operatore non ha provato né l'invio né l'emissione delle fatture contestate; il deposito della ricevuta di consegna delle disdetta non è esigibile dopo un lasso di tempo di quasi 11 anni. Insiste, pertanto, per l'accoglimento delle proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

L'istante dichiara, ma non prova, di aver inviato al gestore la disdetta del contratto relativo alla linea X/X. Il medesimo, infatti, deposita, peraltro solamente nel fascicolo riguardante il tentativo obbligatorio di conciliazione, una richiesta di disdetta, asseritamente inviata con raccomandata a/r, omettendo tuttavia di produrre la ricevuta di ritorno della raccomandata. In sede di memorie di replica, afferma che tale documento non è esigibile, considerato il lasso temporale intercorso fra la disdetta, datata 20 ottobre 2009, e la data in cui si è avveduto della problematica, tuttavia appare singolare che, per tale lasso temporale, l'utente abbia conservato la richiesta di disdetta e non la ricevuta di ritorno della raccomandata, come appare anche singolare il fatto che, in oltre dieci anni, non abbia mai contestato gli addebiti riferiti alla numerazione dedotta in controversia, che pure avvenivano, secondo quanto dichiarato dallo stesso istante nella memoria in replica, mediante prelievi dal suo conto corrente.

Come noto, in base alle regole generali in tema di onere della prova circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, l'utente deve dedurre la fonte del proprio diritto, 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, consistente, nel caso di specie, nella trasmissione al gestore della disdetta, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Vodafone non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XXX, str. XX X, X/A – XX Perugia, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 14 luglio 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli