

**DELIBERA N. 114/2020**  
**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/158583/2019)**

**Il Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

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 02/08/2019 acquisita con protocollo n. 0353630 del 09/08/2019;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020;

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 02/08/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 17/06/2019), quanto segue. In data 21 giugno 2018 disdettava il contratto de quo, chiedendo cessazione del link 48XXX62 e delle relative utenze in virtù della non accettazione delle modifiche delle condizioni contrattuali comunicate da Vodafone. L'effettiva migrazione di tutte le utenze di rete fissa avveniva in data 5 novembre 2018. Nonostante la disdetta formale e la migrazione delle utenze, Vodafone ha continuato ad emettere fatture relative a canoni del tutto indebiti. Le segnalazioni e i reclami (08/01/2019 e 21/02/2019) sono ad oggi rimasti del tutto inevasi e privi di riscontro alcuno. Ciò premesso, l'istante richiede: 1) rimborso della fattura n. AI2XXXX206; 2) storno dell'intera posizione debitoria pendente; 3) indennizzo di euro 300 per mancato riscontro ai reclami.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone, con memoria in data 07/10/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia come nessuna anomalia sia stata riscontrata nella fatturazione emessa, avendo Vodafone meramente mantenute attive le numerazioni non oggetto né di migrazione né, tanto meno, di recesso. Rileva che le fatture emesse contengono infatti regolare traffico telefonico effettuato dalle utenze rimaste attive. Rileva altresì che comunque le singole fatture possono essere contestate solamente entro 45 gg. dalla loro emissione, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, dovendo ritenersi, qualora ciò non avvenga, accettate dall'utente ed, inoltre, l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tradivi, non essendo possibile, in tali

casi, 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 considerazione del fatto che per motivi di privacy gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a sei mesi. Rileva infine che l'istante non ha prodotto prove tali da comportare una dichiarazione di responsabilità in capo a Vodafone. Precisa infine che l'istante risulta disattivo e presenta un insoluto pari ad euro 1.034,84.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta, sia pur rimodulata nel quantum debeatur. Ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento, incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Ebbene, rispetto alla fattispecie in esame, deve evidenziarsi quanto segue: - l'istante non produce in atti copia del contratto da cui recede in data 21/06/2018, indica tuttavia il codice cliente (7.1XXX744) ad esso riferibile, che risulta essere lo stesso indicato da Vodafone in memoria: l'effettiva sussistenza di tale contratto deve dunque ritenersi provata; - l'istante produce poi copia di comunicazione di recesso contrattuale e di passaggio ad altro operatore (in ragione di modifica, non accettata, delle condizioni applicate), inoltrata a Vodafone a mezzo pec in data 21/06/2018, nella quale risultano espressamente indicate tutte le linee da cessare o da migrare; - l'istante produce infine pec di reclamo in data 08/01/2019 avverso la fattura n. AI2XXXX206 del 28/12/2018, relativa al periodo 23/10/2018-22/12/2018 e qui contestata, cui Vodafone non fornisce alcuna prova di avvenuto riscontro ad esso. Alla luce della richiamata documentazione, ed in assenza, più in generale, di alcuna prova di segno contrario fornita dal gestore, resta dunque confermato quanto riferito dall'istante in ordine alla non debenza della fattura de qua, il cui importo risultante non dovuto (l'istante, nel suddetto reclamo, indica il 05/11/2018 quale data di effettivo passaggio ad altro gestore, circostanza tale da rendere non più giustificabile, per il periodo successivo a quella data (05/11/2018-22/12/2018), l'importo richiesto; tale affermazione non risulta essere stata contestata dall'operatore, il quale non ha nemmeno fornito alcuna prova di segno contrario, quale, ad esempio, tabulati riportanti traffico telefonico effettuato successivamente) Vodafone è dunque tenuto a rimborsare all'istante (il quale, per vero, non fornisce prova di avvenuto pagamento, tuttavia neppure tale circostanza è stata oggetto di contestazione da parte dell'operatore). La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. Agli atti risultano le seguenti fatture, emesse successivamente a quella per prima contestata (n. AI2XXXX206 del 28/12/2018, di cui sopra), che l'istante chiede siano stornate, in quanto anch'esse successive all'intervenuta migrazione in data 05/11/2018: - n. AL0XXXX312 del 27/02/2019 di importo pari ad euro 594,38; - n. AL0XXXX081 del 04/04/2019 di importo pari ad euro 440,46. Rispetto ad esse, Vodafone afferma che l'emissione si giustifica in ragione di regolare traffico telefonico effettuato dalle utenze rimaste attive e, a conferma della debenza degli importi richiesti, allega in atti dettaglio chiamate, sms e internet relativo all'arco temporale 23/02/2019-28/03/2019 e riferito, in particolare, alla linea 48XXX62 (peraltro, oggetto anch'essa di richiesta di migrazione di

cui alla succitata pec di recesso in data 21/06/2018, poi espletata, alla luce delle risultanze in atti, come già precisato, in data 05/11/2018). Tuttavia, tale dettaglio, oltre che non esaustivo, in quanto circoscritto ad un arco temporale di molto inferiore rispetto a quello qui contestato, appare del tutto inverosimile e, dunque, non attendibile, limitandosi infatti a riportare una improbabile sequenza di orari di asserito utilizzo del servizio, tutti della stessa durata (2 ore) e coincidenti, nel complesso, con l'intera giornata cui volta a volta sono riferiti, senza soluzione di continuità. Null'altro, a supporto della debenza degli importi richiesti, risulta prodotto in atti da Vodafone, che dunque non risulta avere minimamente assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente ex art. 2697 c.c.. Devono dunque essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'istante, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile e, dunque, allo storno delle stesse (n. AL0XXXX312 del 27/02/2019 di importo pari ad euro 594,38 e n. AL0XXXX081 del 04/04/2019 di importo pari ad euro 440,46). La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta, sia pure rimodulata nel quantum debeatur. In atti, successivamente al recesso di cui sopra, risulta, come già illustrato al punto 1), un primo reclamo inoltrato dall'istante a Vodafone a mezzo pec in data 08/01/2019 avverso fattura n. AI2XXXX206 del 28/12/2018, di cui si contesta l'importo ivi contenuto, cui, come detto, non risulta essere stato fornito alcun riscontro da parte del gestore, il che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 23/02/2019 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 17/06/2019 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 115), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 287,50 (duecentottantasette/cinquanta), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS. Si precisa che in atti risultano altri reclami successivamente inoltrati dall'istante e rimasti anch'essi inevasi dall'operatore, tutti, peraltro, riconducibili alla stessa problematica (fatturazione successiva a recesso), rispetto ai quali non si è pertanto ritenuto di riconoscere ulteriori indennizzi, in ossequio al disposto di cui all'art. 12, comma 2, della delibera 347/18/CONS ("L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero di utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio").

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

### **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 a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 287,50 (duecentottantasette/cinquanta), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS.

3. Vodafone Italia X è tenuto al rimborso parziale, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della fattura n. AI2XXXX206

del 28/12/2018, ovvero limitatamente all'importo di essa riferito al periodo 05/11/2018-22/12/2018.

4. Vodafone Italia X è tenuto a stornare le fatture n. AL0XXXX312 del 27/02/2019 di importo pari ad euro 594,38 e n. AL0XXXX081 del 04/04/2019 di importo pari ad euro 440,46.

5. 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, 16/07/2020

Firmato  
IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi