

**DELIBERA N. 19/2021/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxx/Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).**

**(GU14/57399/2018)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 22 febbraio 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 12/12/2018 acquisita con protocollo N. 0227608 del 12/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato prelevamenti indebiti da parte della società Vodafone Italia SpA (di seguito per brevità, Vodafone).

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- in data 20 novembre 2017, tramite il legale di fiducia inoltrava reclamo alla società Vodafone evidenziando “*di aver ricevuto nel corso degli ultimi due mesi, 3 fatture (in particolare la n. MI12292626 del 12/07/2017, la n. AH15975464 del 6/09/2017 e la n. AH19675383 del 2/11/2017) relative al pagamento di alcuni servizi (...) mai richiest[i] nè tantomeno utilizzat[i]. In particolare, dalle suddette fatture si evince come siano stati addebitati sul c/c postale della Sig.ra xxx, (...), il pagamento dei servizi "internet abbonamento» e Vodafone Casa Senza Limiti New Plus", i quali risulterebbero essere stati attivati, rispettivamente, in data 4/09/2008 e in data 18/09/2010. Ebbene, effettuati alcuni controlli, la Sig.ra xxxx, suo malgrado, veniva a scoprire come a far data dal momento di attivazione sopra indicato, le [erano] stati addebitati tutti i costi di utilizzo di tali servizi di cui tuttavia non ha mai richiesto l'attivazione. Difatti, (...) non ha mai sottoscritto alcun contratto con la Vs Compagnia è pertanto tutti gli addebiti in oggetto devono ritenersi illegittimi e privi di causa”.*

L’istante, inoltre, nella medesima missiva, precisava di non avere “*mai ricevuto (e quindi utilizzato) la SIM mobile n. 3452349xxx né tantomeno [aveva] mai fatto uso della rete telefonica fissa n. 0501314xxx non essendosi oltretutto mai dotata del relativo ricevitore telefonico*”.

Sulla base della suesposta descrizione dei fatti l’istante ha quantificato le proprie richieste nella somma di euro 5531,03 e, nello specifico ha chiesto:

i) la “*restituzione della somma di € 4.591,03 addebitata illegittimamente per il pagamento di servizi non richiesti*”;

ii) il “*rimborso delle spese sostenute per l'estratto conto, pari ad € 120,00*”;

iii) le “*spese per la presente procedura*”;

iv) “*dichiarare altresì che nulla è dovuto per le fatture n. AI04977296 del 4/4/2018, n. AI03486571 del 13/3/2018, n. AH19675383 del 22/11/2017 e n. AH23431018 del 16/01/2018*”.

Parte istante ha inoltrato un ulteriore nota integrativa con la quale ha ribadito le proprie posizioni ed ha evidenziato di avere ricevuto due proposte transattive da parte di Vodafone, ma di non averle accettate ritenendole non congrue rispetto alle proprie richieste.

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

La società Vodafone, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto che l’istante risulta essere attivo sulla numerazione “*345 2349xxx con (Internet Abbonamento) da settembre 2010 e Rete Fissa 050314xxx (Vodafone Casa Senza Limiti New Plus) da settembre 2008*” e, a fronte della contestazione dell’istante circa “*l’attivazione e le fatture in quanto prodotti non richiesti*” ha evidenziato che “*sono presenti a sistema le pda firmate sia per la sim che per il pbx. Presente accettazione firmata e anche disdetta ricevuta nel 2011. Trattandosi però di pratica parzialmente storicizzata, non sono visibili gli mdc di gestione. Tuttavia, la disdetta non è conforme in quanto non è stato indicato il numero da disattivare e la cliente non si è più fatta sentire per 9 anni*”.

L’Operatore ha quindi rappresentato che, a fronte del reclamo in merito alle contestazioni di parte istante, era stata proposta una soluzione transattiva, peraltro non accettata dall’utente, così come non era stata accettata anche un’ulteriore successiva proposta transattiva migliorativa rispetto alla precedente.

Infine, la società Vodafone ha riferito che “*la linea Vodafone Casa Senza Limiti 348677xxx con fisso associato numero 0503142xxxx e la sim dati abbonamento 3452349xxxx sono disattive per insoluti dal 28/02/2018 (...), la cliente non ha seguito l’iter per il disconoscimento, presentando denuncia presso le autorità competenti*” e che “*l’utente presenta un insoluto di euro 252,90*”.

## **3. La replica dell’istante.**

La parte istante, ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, una replica con la quale ha ribadito la propria posizione, contestando che:

“*1) La Vodafone Italia S.p.a. nella propria memoria asserisce che “nel sistema sarebbero presenti le pda firmate sia per la sim che il pbx”, e che inoltre sarebbe presente l’accettazione firmata, ma di ciò non viene data alcuna prova. Sul punto preme evidenziare come in materia di onere della prova l’art. 2697 c.c. sancisca che colui che vuol far valere un diritto in giudizio debba provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Ebbene, nonostante la Vodafone Italia s.p.a. sia onerata di dimostrare i fatti costituiti posti alla base della sua difesa, essa non si è minimamente curata di fornire prove al riguardo, limitandosi solo a piuttosto a mere affermazioni;*

*2) Risulta pacifico tra le parti che sono state formulate due proposte da parte della Vodafone Italia S.p.a., e dunque risulta pacifico – alla luce dei riconoscimenti effettuati dalla medesima Vodafone in più occasioni - che l'operatore telefonico abbia riconosciuto la fondatezza della domanda dell'utente xxx.*

*Nessuna somma è pertanto dovuta dalla signora xxx alla Vodafone Italia, essendo piuttosto quest'ultimo operatore tenuto a restituire le somme illegittimamente e arbitrariamente addebitate e prelevate sul conto corrente postale della stessa.*

*3) Preme infine precisare che il reclamo legale è stato unico e che risulta agli atti come sin dal suddetto reclamo del 20.11.2017, oltre alla contestazione di tutte le fatture, la Sig.ra xxxx ha fin da subito tempestivamente richiesto l'immediata restituzione dell'intera somma illegittimamente addebitata dal 2008 ad oggi: dunque, sin dal novembre 2017 era chiara e manifesta la volontà della Signora xxxx di risolvere il contratto di telefonia dei servizi mai richiesti né utilizzati che le era stato arbitrariamente ed illegittimamente attivato dall'operatore.*

*Non si comprende, inoltre, come mai la Vodafone Italia S.p.a. dichiarò di avere proceduto alla disattivazione, peraltro per pretesi insoluti, solo a fare data dal 28/2/2018”.*

L'istante concludeva infine, insistendo per le richieste già precisate.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Per quanto riguarda la richiesta dell'istante di cui al punto i), si rammenta che, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere probatorio dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto.

Al riguardo deve darsi atto che la società Vodafone non ha esibito alcun contratto comprovante la legittimità degli addebiti contestati. In riferimento a ciò, si evidenzia che Vodafone, omettendo la produzione di qualsivoglia documento contrattuale, non ha dimostrato la propria titolarità in ordine alla riscossione degli importi di cui si discute (Delibera n. 152/16/CIR). In merito, si sottolinea che la fatturazione effettuata dall'operatore non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile la sussistenza di un obbligo reciproco alla prestazione contrattuale, ma solo un atto unilaterale di natura contabile, diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico. Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Alla luce delle considerazioni di cui sopra, la richiesta dell'istante di cui al punto i) merita accoglimento; pertanto la società Vodafone è tenuta alla restituzione dell'importo indebitamente prelevato, nell'ammontare incontestato di euro 4.591,03 (quattromilacinquecentonovantuno/03).

Per le analoghe argomentazioni, dovranno essere stornate e/o rimborsate in caso di pagamento le fatture n. AI04977296 del 4/4/2018, n. AI03486571 del 13/3/2018, n. AH19675383 del 22/11/2017 e n. AH23431018 del 16/01/2018, oltre al ritiro, a cura e spese del gestore, della pratica di recupero del credito eventualmente aperta per l'insoluto.

Viceversa non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso della somma pari ad euro 120,00 a titolo di "*rimborso delle spese sostenute per l'estratto conto*", in quanto spesa non supportata a livello probatorio da idonea documentazione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del vigente "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", l'importo di euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata xxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).
2. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) è tenuta a corrispondere tramite assegno o bonifico bancario, per le motivazioni di cui in narrativa le seguenti somme:
  - a) euro 4.591,03(quattromilacinquecentonovantuno/03), oltre all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
  - b) euro 100,00 (cento/00).
3. La società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni in narrativa è tenuta a stornare e/o rimborsare in caso di pagamento, oltre all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, le fatture n. AI04977296 del 4/4/2018, n. AI03486571 del 13/3/2018, n. AH19675383 del 22/11/2017 e n. AH23431018 del 16/01/2018, ed a ritirare, a propria cura e spese, la pratica di recupero del credito eventualmente aperta per l'insoluto.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.



Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Firenze, 22 febbraio 2021

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)