

## DELIBERA N. 16

\*\*\*\*\* / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/583982/2023)

### Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 31/07/2023;

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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24/03/2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di \*\*\*\*\*del 02/02/2023 acquisita con protocollo n. 0029855 del 02/02/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante afferma di aver disattivato nel 2018 un contratto con VODAFONE ITALIA SPA, su suggerimento di un consulente di quest'ultima, e di averne contestualmente stipulato un altro ad un prezzo inferiore intestandolo, però, al proprio figlio, in relazione alla medesima abitazione.

Sostiene di aver cessato nel 2022 anche il secondo contratto in quanto resosi conto che la compagnia telefonica effettuava mensilmente un duplice prelievo sul suo conto corrente, uno in relazione al rapporto in essere e l'altro al rapporto terminato.

Precisa di non aver ricevuto le fatture relative al contratto di cui risultava intestatario fino ad ottobre 2022, quando, dopo numerose sollecitazioni, l'operatore provvedeva ad inviare tutte le bollette cartacee al suo indirizzo di residenza. Ha pertanto presentato istanza di conciliazione e successivamente ha proposto reclamo contestando la maggior parte delle fatture ricevute, a VODAFONE ITALIA SPA che non avrebbe dato risposta.

Chiede pertanto:

- 1) L'annullamento delle fatture contestate, in quanto a fronte del pagamento effettuato non è stato erogato alcun servizio dato che il rapporto era cessato, e il conseguente rimborso delle somme pagate per un ammontare pari a € 2.760,00;
- 2) la corresponsione di un indennizzo in quanto Vodafone non avrebbe risposto al reclamo presentato.

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

L'operatore replica affermando che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione e che la cessazione dell'utenza è stata richiesta soltanto il 4 ottobre 2022.

Sostiene, inoltre, che la richiesta di rimborso dovrebbe essere rigettata in quanto il reclamo è tardivo, non essendo stato presentato entro 45 giorni dall'emissione delle singole fatture, come previsto dalle condizioni generali di contratto.

Ritiene che il reclamo fuori termine violi anche il diritto di difesa della controparte che non può dimostrare l'avvenuta erogazione del servizio, in quanto i dati relativi al traffico telefonico possono essere conservati, in presenza di una contestazione, soltanto in relazione al periodo di sei mesi antecedente alla data di quest'ultima, come stabilito dall'art. 123 del Codice Privacy (DLgs 193/2003).

Prosegue affermando che nessuna richiesta risarcitoria può essere ammessa dinanzi al Corecom e che in questo caso vi è un concorso di colpa dell'utente che avrebbe potuto evitare il verificarsi del lamentato danno usando l'ordinaria diligenza.

Precisa, infine, che non tutte le somme asseritamente dovute sono state corrisposte dal cliente ma permane un insoluto pari a € 111,68.

## **3. Motivazione della decisione**

Le domande formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento nei termini e secondo le quantificazioni che seguono.

In via preliminare, si evidenzia come la produzione documentale delle parti sia alquanto scarna e sia pertanto necessario, per addivenire ad una decisione, ricorrere a prove presuntive e applicare ragionamenti di tipo equitativo.

L'operatore sostiene apoditticamente che "nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. \*\*\*\*\* e nella relativa fatturazione" senza, tuttavia, fornire nemmeno un principio di prova a sostegno di tale affermazione; così come non fornisce prova del fatto che la cessazione sia stata richiesta il 4 ottobre 2022.

L'operatore eccepisce poi la tardività della contestazione delle fatture che, per statuizione contrattuale, deve avvenire entro 45 dalla ricezione delle stesse, e non dalla emissione, come erroneamente affermato nelle memorie difensive (art. 14 condizioni generali per il servizio internet o fibra e di connettività wireless).

L'istante sostiene di aver ricevuto tutte le fatture oggetto di contestazione soltanto nel mese di ottobre 2022, in seguito a ripetute sollecitazioni, e in merito a tale circostanza l'operatore avrebbe dovuto controdedurre e fornire prova di aver correttamente trasmesso quantomeno la copia delle fatture elettroniche, onere che incombe sulla compagnia telefonica per espressa previsione contrattuale (art. 11 condizioni generali per il servizio internet o fibra e di connettività wireless). In considerazione di ciò, deve ritenersi indirettamente provata la circostanza dell'invio tardivo delle fatture e di conseguenza è da considerarsi in termini il reclamo presentato dal cliente in data 29 ottobre 2022.

L'operatore, inoltre, eccepisce la violazione del diritto di difesa in quanto - in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del DLg 196/2003 - è tenuto a conservare il solo traffico telefonico relativo all'ultimo semestre anteriore alla proposizione del reclamo. Sul punto si osservi, tuttavia, che poiché il reclamo è pervenuto all'operatore in data 29 ottobre 2022 (circostanza non contestata ed anzi riconosciuta dallo stesso operatore), quest'ultimo ben avrebbe potuto produrre la documentazione relativa al traffico effettuato dall'istante quantomeno a decorrere da maggio 2022.

Anche su tale aspetto, invece, le allegazioni probatorie sono carenti o meglio inesistenti. Se VODAFONE ITALIA SPA avesse dimostrato la sussistenza di traffico negli ultimi sei mesi, il decisore avrebbe potuto ritenere, in via logico-deduttiva, che il traffico fosse stato prodotto anche per il periodo anteriore, stante l'impossibilità di prova documentale in applicazione della norma sulla privacy.

Al contrario, in assenza di allegazioni in tal senso, è presumibile, viceversa, che in realtà non sia stato effettuato traffico da parte dell'istante nell'ultimo semestre e neppure nel periodo anteriore.

Inoltre, se è vero che il cliente non ha prodotto le fatture contestate, ma solo una di esse, è anche vero che nel reclamo le indica dettagliatamente con numero, data e importo, e ancora una volta, l'operatore non contesta tali indicazioni, né contesta l'avvenuto pagamento delle stesse, ad eccezione di un insoluto pari a 111,68 euro.

In considerazione di quanto esposto, deve ritenersi fondata la richiesta di cui al punto 1) e per l'effetto l'operatore deve procedere al rimborso della somma relativa

all'importo delle fatture contestate che decurtando quella relativa all'insoluto (€ 111,68), ammonta a € 2.656,78.

Quanto alla richiesta sub 2) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa non può essere accolta, in quanto il reclamo è stato presentato successivamente alla proposizione dell'istanza di conciliazione.

Essendo già stata incardinata la controversia presso il Corecom, infatti, l'operatore è legittimato ad optare per le interlocuzioni all'interno della procedura di conciliazione, per cui la risposta al reclamo si pone non più come un obbligo, la cui violazione comporta un dovere di indennizzo, ma come un mero comportamento improntato al principio di correttezza tra le parti.

Deve essere rigettata l'eccezione del resistente secondo cui il cliente ha concorso a cagionare il lamentato danno, che avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza, in primis perché non viene specificato quale comportamento avrebbe dovuto adottare per poter essere considerato diligente e in secondo luogo in quanto non si tratta della richiesta di risarcimento del danno subito, la cui valutazione, peraltro, non rientra nella competenza di questo Corecom, bensì di domanda di restituzione dell'indebito.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza del sig. \*\*\*\*\* nei confronti di VODAFONE ITALIA SPA HO.MOBILE - TELETU, per le motivazioni in premessa.

**2.** VODAFONE ITALIA SPA HO.MOBILE - TELETU è tenuta pertanto a rimborsare all'istante la somma di € 2.656,78 relativa all'importo delle fatture contestate decurtata dell'insoluto (pari a € 111,68).

**3.** 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.

**4.** 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.

Cagliari, 31 luglio 2023

IL PRESIDENTE

dott. Sergio Nuvoli