

DELIBERA N. ... 91/2022

(GU14/238608/2020)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 21/06/2022;

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”* e ss.mm.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 03/02/2020 acquisita con protocollo n. 0049189 del 03/02/2020;

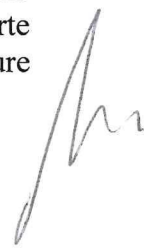
VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato avv. Pietro Marzano;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

in data 3 febbraio 2020 l’istante ha attivato la procedura di definizione della controversia ai sensi dell’art. 14 Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS, cui è stato attribuito il numero di procedura GU14/238608/2020. Nell’istanza di definizione parte istante ha dichiarato: *“Trattasi di fatturazione di servizi mai richiesti e di apparecchiature*





mai richieste (smartphone)". Quanto sopra esposto parte istante ha effettuato le seguenti richieste: "Si chiede lo storno di tutti gli importi fatturati comprensivi di servizi e apparecchiature, nonché la disattivazione di tutte le sim non richieste".

2. La posizione dell'operatore

In data 10 aprile 2021 l'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha prodotto una memoria difensiva con allegata documentazione in cui rilevando, in primis: "l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata relativamente alla problematica oggetto del presente procedimento di definizione (pag. 2 della memoria difensiva), ha formulato le seguenti conclusioni: "... contesta ... le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa". Parte istante in data 20 aprile 2021 ha depositato ulteriori scritti difensivi e, segnatamente, controdeduzioni alla memoria difensiva della società Vodafone Italia S.p.A. con allegata documentazione.

3. Motivazione della decisione

Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED] le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e per i motivi che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. 1. La richiesta dell'istante di disattivazione di tutte le sim non richieste non è ammissibile in quanto connessa ad un obbligo di facere estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 20 del Regolamento di procedura, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. In ogni caso l'operatore ha dichiarato, nella memoria difensiva, di aver disattivato le numerazioni contestate [REDACTED] [REDACTED] pag. 2) circostanza, questa, non contestata dall'istante onde per queste numerazioni è cessata la materia del contendere. Analogamente non ammissibile, per le motivazioni di cui sopra, l'ulteriore richiesta, formulata dall'istante in sede di controdeduzioni (pag. 2) di: <ordinarsi alla Vodafone



Italia S.p.A. di modificare l'intestazione della fattura (relativa all'unica linea dell'istante attiva con Vodafone e, segnatamente: "SIM ricaricabile [REDACTED] Zero: Infinito Business Black Edition") e riportare la denominazione "Studio Legale [REDACTED]".

2. La richiesta di storno di tutti gli importi fatturati comprensivi di servizi e apparecchiature e di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti possono essere trattate congiuntamente ed accolte entro i limiti e con le motivazioni che seguono. Come ampiamente documentato dall'istante, che ha allegato in atti anche la documentazione già prodotta in prima istanza, quest'ultimo, titolare della sola utenza Vodafone "SIM ricaricabile [REDACTED] Zero: Infinito Business Black Edition", in data 23/11/2018 ha ricevuto una email (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 1) con la quale veniva informato dell'attivazione di una sim (non richiesta) con allegato un foglio riepilogativo con vari dati e tra cui il numero dell'utenza [REDACTED]. In data 30/12/2018, dal report inviato dal gestore della carta di credito su cui era addebitato il pagamento dell'utenza [REDACTED] l'istante evinceva la richiesta di Vodafone di pagamento di un importo pari ad € 808,53 non corrispondente alle condizioni contrattuali in corso. Contattato il servizio clienti Vodafone l'istante apprendeva della attivazione di una ulteriore SIM (non richiesta) e dell'acquisto, altresì, a suo nome di due telefoni cellulari. Richiesti all'operatore il Vocal Order (Ordinativo Vocale della Sim e dei telefoni) e copia della fattura, quest'ultima gli veniva inviata. Dalla stessa recante il n. [REDACTED] del 07/12/2018 di €. 808,53 (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 2) si evinceva che la stessa era intestata a tal [REDACTED] (via [REDACTED]) e che oltre alla attivazione della SIM sim [REDACTED] erano stati acquistati anche 2 telefoni APPLE IPHONE XS MAX. Al che l'istante con PEC del 31 dicembre 2018 ribadiva la richiesta di Vocal Order e di contratto cartaceo (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 3) e contestava, sempre con PEC inoltrata il giorno prima (30 dicembre 2018) l'addebito (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 4) per la parte non dovuta (Nuova sim e telefoni) pari a circa € 400,00. Il tutto con invio di n. 2 PEC all'indirizzo pec vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it, pec ritualmente ricevute rispettivamente in data 30/12/2018 e 31/12/2018. Alla richiesta di invio della registrazione vocale dell'ordine e di contratto cartaceo la Vodafone non dava seguito. In data 25/01/2019 perveniva all'istante altra email da Vodafone (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 5) con la quale veniva informato dell'attivazione di altra sim (non richiesta) numero utenza [REDACTED]. In conseguenza di ciò l'istante, resosi conto di essere rimasto vittima di una frode (riconducibile al furto d'identità) provvedeva a cambiare il sistema di pagamento con addebito su carta di credito ad addebito su c/c degli importi delle fatture (ricollegate alla sola utenza affari ancora attiva [REDACTED]) per evitare che gli importi fossero scalati direttamente dalla carta di credito. Successivamente revocava in banca il mandato inerente ogni richiesta di pagamento proveniente da Vodafone. In ordine a tale seconda SIM non richiesta l'istante provvedeva, anche in questo caso, a richiedere a Vodafone il vocal order e l'invio del contratto cartaceo, richiesta inoltrata a mezzo pec all'indirizzo pec vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 6) pec

ritualmente ricevuta in data 28/01/2019. Richiesta di invio della registrazione vocale dell'ordine e di contratto cartaceo cui, ancora una volta, la Vodafone non dava seguito. In data 06/02/2019 perveniva all'istante altra email da Vodafone (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 7) con la quale veniva informato dell'attivazione di una terza SIM (non richiesta) con allegato un foglio riepilogativo con vari dati e tra cui il numero dell'utenza [REDACTED]. Ancora una volta l'istante provvedeva a richiedere a Vodafone il vocal order e l'invio del contratto cartaceo, richiesta inoltrata a mezzo pec all'indirizzo pec vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 8) pec ritualmente ricevuta in data 06/02/2019. Richiesta di invio della registrazione vocale dell'ordine e di contratto cartaceo cui, anche in questo caso, la Vodafone non dava seguito. Al che l'istante si recava, in pari data ossia il 6 febbraio 2019, presso la Stazione dei Carabinieri di Benevento per sporgere denuncia per l'accaduto, e, segnatamente, per la truffa subita in ordine all'acquisto, a suo nome, delle tre SIM [REDACTED] e [REDACTED] nonché dei due cellulari (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 9). Il giorno seguente, ossia il 07/02/2019 perveniva all'istante altra email da Vodafone con la quale veniva informato dell'attivazione di una quarta sim (non richiesta) con allegato un foglio riepilogativo con vari dati e tra cui il numero dell'utenza [REDACTED] (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 10). Anche per questa quarta SIM l'istante provvedeva a richiedere a Vodafone il vocal order e l'invio del contratto cartaceo, richiesta inoltrata a mezzo pec all'indirizzo pec vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 11) pec ritualmente ricevuta in data 09/02/2019. Richiesta di invio della registrazione vocale dell'ordine e di contratto cartaceo cui, anche in questo caso, la Vodafone non dava seguito. Per l'attivazione anche della quarta SIM l'istante procedeva, in data 16 marzo 2019, ad integrare la denuncia già sporta ai Carabinieri di Benevento (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 12). Da ultimo in data 20/03/2019 perveniva all'istante altra email da Vodafone con la quale veniva informato dell'attivazione di una quinta SIM (non richiesta) con allegato un foglio riepilogativo con vari dati e tra cui il numero dell'utenza [REDACTED] (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 13). Anche per questa quinta SIM l'istante provvedeva a richiedere a Vodafone il vocal order e l'invio del contratto cartaceo, richiesta inoltrata a mezzo pec all'indirizzo pec vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it (documento allegato alla produzione dell'istanza di conciliazione con il n. 14) pec ritualmente ricevuta in data 20 marzo 2019 richiesta di invio della registrazione vocale dell'ordine e di contratto cartaceo cui, ancora una volta, la Vodafone non dava seguito. Vi è poi da considerare anche una sesta SIM non richiesta (la n. [REDACTED] associata al telefono cellulare APPLE IPHONE XS MAX, IMEI [REDACTED]) e contestata dall'istante nella racc. A.r. del 12.02.2019 pervenuta a Vodafone il 18.02.2019. In conseguenza di tutto quanto sopra l'istante ha espressamente contestato le seguenti fatture: n. [REDACTED] del 07 dicembre 2018, n. doc. 5936405110 del 21/01/2019, n. doc. 5936408692 del 01/02/2019, n. doc. 5936409216 del 4/2/2019, n. AL [REDACTED] del 6/2/2019, n. doc. 5936418006 del 07/03/2019, n. doc. 5936420180 del 15/03/2019, n. AL [REDACTED] del 05/06/2019 di €. 516,06 e n. AL [REDACTED] del



06/08/2019 di € 516,96, n. AL [REDACTED] del 04/10/2019 di €. 262,30 e n. AL [REDACTED] del 04/12/2019 di € 2.426,47. A fronte di ciò l'operatore si è limitato a produrre in atti una videata a sostegno del proprio assunto (di cui a pag. 2 della memoria difensiva) di avvenuta emissione di note di credito con annessi storni in fattura per un ammontare di €. 11211,58 nonché la fattura [REDACTED] del 04 febbraio 2021 relativa all'utenza effettivamente attivata dall'istante con Vodafone SIM ricaricabile [REDACTED] Zero: Infinito Business Black Edition di €. 60,00 per costi fissi oltre IVA. Tutto quanto sopra considerato l'operatore Vodafone è tenuto allo storno integrale - laddove non già effettuato - della posizione debitoria dell'istante relativamente alla attivazione delle sei SIM contestate nn. [REDACTED] acquisto dei tre telefoni cellulari: 1) APPLE IPHONE XS MAX, IMEI [REDACTED] collegato all'utenza [REDACTED] 2) APPLE IPHONE XS MAX, IMEI 3 [REDACTED] collegato all'utenza [REDACTED] 3) APPLE IPHONE XS MAX, IMEI [REDACTED] collegato all'utenza [REDACTED] Con ritiro, altresì, a proprie cure e spese della eventuale pratica di recupero del credito. In ordine alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti con riferimento alla lamentata attivazione non richiesta di sei utenze mobili (nn. [REDACTED]), l'istante, come documentalmente provato, sin da subito ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento delle utenze de quibus mentre invece l'operatore Vodafone Italia S.p.A. non ha prodotto, in atti, la copia dei presunti contratti sottoscritti dall'istante relativamente a tali utenze - sebbene espressamente richiesto in tal senso dall'istante - non dimostrando, così, la volontà dell'utente di attivare l'utenza oggetto di contestazione. Pertanto, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore ex art. 1218 del codice civile, per l'attivazione non richiesta delle 6 SIM; ne consegue che l'utente ha diritto ad un indennizzo per l'indebita attivazione del servizio. Ai fini della quantificazione dell'indennizzo si richiamano l'art. 9, comma 1, del regolamento in materia di indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) in virtù del quale "nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione" e il successivo l'art. 13, comma 5, in virtù del quale "nel caso di titolarità di più utenze (...) l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità". Ciò posto per quanto riguarda la durata dell'inadempimento si prende a riferimento la data del primo reclamo inoltrato dall'istante ossia il 30 dicembre 2018 onde, considerati i 45 giorni previsti per la lavorazione dello stesso, quale dies a quo si considera il 14 febbraio 2019 mentre come dies ad quem la data ultima in cui tre delle utenze contestate risultavano ancora attive ossia la data del 30 novembre 2019 riportata nella fattura contestata [REDACTED] emessa il 4 dicembre 2019. E così per un numero di giorni indennizzabili pari a 290 per un ammontare da indennizzarsi da parte dell'operatore - da applicarsi in misura unitaria - pari ad €. 1.450,00. Non trova invece applicazione il richiamo operato dall'istante nelle proprie controdeduzioni (pag.6) all'art. 13 comma 3 del Regolamento in materia di indennizzi atteso che il predetto comma non contempla la fattispecie disciplinata dall'art.



9 dello stesso Regolamento. Né trova applicazione, nella fattispecie de qua, il comma 2 dell'art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi che prevede il riconoscimento di un indennizzo forfettario in caso di fornitura non richiesta di apparecchiature terminali pari ad €. 25,00 per ogni apparecchiatura atteso che, nel caso di specie, l'istante non ha mai ricevuto i telefoni cellulari di cui ha contestato l'acquisto. 3. Da ultimo, la richiesta di rimborso per le spese sostenute non può trovare accoglimento, in quanto formulata soltanto in sede di controdeduzioni, onde implica un ampliamento non consentito del petitum e, in ogni caso, stante la sua genericità ed indeterminatezza;

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, per i motivi di cui in premessa, all'istante l'indennizzo complessivo di €. 1.450,00 (millequattrocentocinquanta,00), oltre agli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. è tenuto, altresì, allo storno integrale - laddove non già effettuato - della posizione debitoria dell'istante relativamente alla attivazione delle n. 6 SIM contestate - nn. [REDACTED] - ed all'acquisto dei tre telefoni cellulari: 1) APPLE IPHONE XS MAX, IMEI [REDACTED] collegato all'utenza [REDACTED] 2) APPLE IPHONE XS MAX, IMEI [REDACTED] collegato all'utenza [REDACTED] 3) APPLE IPHONE XS MAX, IMEI [REDACTED] collegato all'utenza [REDACTED] 5 con ritiro, a proprie cure e spese, della eventuale pratica di recupero del credito. Ogni ulteriore richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

2. 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.

3. 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.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Dott. Alfredo Aurilio