

**DELIBERA N. 124/2021**

**XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/337280/2020)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/12/2021;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 09/10/2020 acquisita con protocollo n. 0415395 del 09/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con l'istanza presentata in data 9 ottobre 2020, la sig.ra XXX XXX contesta addebiti per tre sim e altrettanti telefoni LGK non richiesti; afferma di avere continuato a pagare le bollette contenenti gli importi considerati illegittimi per non dovere "annullare il contratto" e per poter "mantenere il numero" di casa. Fino al 23 luglio 2020 sostiene di avere pagato indebitamente oltre ottocentocinquanta euro. A seguito di reclamo è stata tentata conciliazione il 18 agosto 2020, conclusa con un mancato accordo. Alla luce di quanto lamentato, la sig. XXX formula le seguenti richieste: "sospensione delle 3 sim e della relativa fatturazione"; rimborso delle somme non dovute e pagate da novembre 2019 fino alla definizione.

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

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore evidenzia che - relativamente al contratto business avente codice cliente XXXXX (intestato a XXXXX XXXXX XXX) si è già tenuta apposita udienza conclusasi con esito positivo; - l'utente non ha attivato le tre sim oggetto di contestazione sul contratto business sopra citato bensì sul contratto consumer XXXXXX; - come stabilito con l'accordo del 29 ottobre 2019, è stata eseguita la disattivazione delle sim XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX, tutte relative al contratto consumer; - la numerazione indicata dall'utente nel formulario GU14, ovvero XXXXXX, non risulta essere presente in nessun contratto intestato all'istante; verosimilmente l'utente voleva indicare la sim XXXXXX, attivata in data 30.5.2019, contestualmente con l'attivazione di altre due sim XXXXXX e XXXXXX, tutte attivate sul contratto business; - le summenzionate utenze sono presenti nell'apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante nella quale, sebbene non siano riportate le numerazioni, le medesime sono ugualmente identificabili per mezzo dei rispettivi numeri seriali, ovvero: XXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXXX; - Nella suddetta proposta, peraltro, sono ben visibili le richieste di acquisto a rate di 3 telefoni, marca "LG", modello "K9". - l'utente ha quindi attivato 3 sim su codice cliente consumer XXXXXX (di cui ha chiesto la disattivazione durante la conciliazione web relativa invece al codice cliente business XXXXXX), oltre a 3 ulteriori sim sul codice cliente business, congiuntamente all'acquisto a rate, di n. 3 telefoni mobili come sopra meglio specificati; - con la conciliazione, perciò, Vodafone si è impegnata a disattivare le sim consumer ed a riaccreditare una somma sul codice cliente business, come da richiesta dell'utente; - nulla, invero, è stato riferito in relazione alle tre sim business, cui erano collegati i tre telefoni; - la parte ricorrente non ha prodotto alcuna prova a sostegno della propria tesi, tale da comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore; - sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo con i codici cliente XXXXXX e XXXXXX e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

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

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui alla Delibera 203/18/CONS. Nel merito le richieste dell'istante possono trovare accoglimento soltanto parziale. L'istante contesta l'attivazione non voluta di tre sim mobili e l'invio di altrettanti terminali (smartphones) da parte dell'operatore Vodafone, nonché la conseguente indebita fatturazione, e richiede il rimborso di quanto ingiustamente corrisposto, oltre che la cessazione delle suddette sim. Da quanto acquisito all'istruttoria si evidenzia innanzi tutto come l'istante abbia disatteso il proprio onere probatorio, considerato che: 1. non allega eventuali reclami riconducibili in modo non equivoco alle sim e ai telefoni oggetto di contestazione (nel reclamo del 25 maggio 2020 depositato in atti, l'associazione consumatori cui l'istante si è rivolta lamenta che in base ad accordi conciliativi intervenuti in precedenza, sei sim acquistate dall'utente – di cui non vengono indicate le numerazioni – avrebbero dovuto “essere eliminate” e richiede i conseguenti storni e rimborsi; solo nel corso della procedura conciliativa di primo grado vengono specificate le tre numerazioni oggetto di contestazione); 2. non allega copia delle fatture contenenti gli addebiti considerati illegittimi; 3. non fornisce prova dei pagamenti delle somme di cui chiede il rimborso (l'istante, invero, deposita unicamente un elenco di addebiti creato dalla stessa parte, distinto per bimestri e privo di riferimenti ai numeri dei relativi documenti contabili). L'operatore, per contro, afferma di avere attivato le tre sim contestate (nonché inviato i telefoni) e di averne fatturato i costi sulla base di un regolare contratto sottoscritto dall'istante. Allega a riprova di ciò un documento contrattuale sottoscritto dalla sig.ra XXXXX in qualità di legale rappresentante della XXXXX XXXXX XXXXX (codice cliente XXXXX), relativo all'attivazione di tre utenze mobili (collegate ad altrettanti dispositivi) nel quale non vengono riportati i numeri delle sim di cui è richiesta l'attivazione, ma solo i relativi seriali. È invece chiaramente indicata la tipologia dei dispositivi smartphone LG K9. Dalla documentazione in atti, prodotta da parte istante, emerge che la corrispondenza tra numeri seriali delle sim presenti nel contratto e numeri telefonici delle stesse veniva indicata nel corso della procedura conciliativa. L'istruttoria condotta ha poi consentito di acclarare come, a seguito di verbale di accordo del 28 agosto 2019, Vodafone si fosse impegnata, fra l'altro, a cessare le utenze mobili nn. XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX, attive sul contratto con codice cliente n. XXXXXX (consumer) intestato alla Sig.ra XXXX XXXX, e con verbale di accordo del 24 gennaio 2020 Vodafone si fosse impegnata a cessare l'utenza mobile n. XXXXXX parimenti attiva sul citato contratto. Nulla in tali accordi veniva specificato in merito alle tre utenze oggetto della controversia qui in decisione. Tutto ciò evidenziato, in relazione alla richiesta di rimborso formulata dall'utente, la stessa non può essere accolta atteso che l'istante, come sopra rilevato, non ha fornito prova del pagamento delle somme di cui chiede la restituzione, né ha prodotto le fatture che le espongono. Considerato che per costante giurisprudenza di Agcom e dei Corecom delegati, la domanda deve essere rigettata nel merito qualora l'istante non adempia l'onere probatorio su di lui incombente, nel caso di specie, per ottenere il rimborso di importi asseritamente non dovuti e pagati (benché considerati illegittimi), l'istante avrebbe dovuto quantomeno fornire la prova dei pagamenti effettuati oltre che dell'avvenuta contestazione delle fatture per la parte

relativa alle sim e ai telefoni non voluti. A ciò si aggiunga che parte istante non ha contestato, né tramite rituale memoria di replica né successivamente, il contratto prodotto dall'operatore, che risulta sottoscritto dall'utente in data 28 maggio 2019 e che fa esplicito riferimento ai tre telefoni LGK9, oltre all'attivazione di tre sim. In relazione alla richiesta di cessazione delle sim nn. XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX, la stessa può essere accolta, benché risulti formulata per la prima volta nell'ambito della procedura di conciliazione paritetica (come emerge dalla documentazione depositata dalla parte istante). Non se ne ha evidenza nella fase anteriore all'avvio di detto procedimento. Dunque, qualora non sia già stata effettuata dall'operatore, si dispone la cessazione delle citate utenze mobili, in totale esenzione da spese o costi.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig. XXXXX XXXXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a cessare in esenzione da spese o costi le sim nn. XXXXXXX, XXXXXXX e XXXXXXX. Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**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.

Milano, 22 dicembre 2021

**IL PRESIDENTE**