

**DELIBERA N. 107/20**

**XXXXXXXX XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -  
TELETU)  
(GU14/53252/2018)**

**Il Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 22/07/2020;

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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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; VISTO il testo della 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 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 03/12/2018 acquisita con protocollo n. 0215391 del 03/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 3 dicembre 2018, il sig. XXXXX XXXXX, “a nome e per conto della figlia XXXX XXXX” (correttamente indicata come parte istante, in quanto intestataria delle utenze oggetto di controversia) contestava gli addebiti effettuati dall'operatore sul conto corrente intestato alla figlia, per servizi attivati nel corso degli anni; precisamente, si trattava di servizi di rete mobile attivati sulla base di contratti stipulati tra il 2012 e il 2014 dalla sig.ra XXXXXX che, tuttavia, in quegli anni risultava già soggetta a disturbi della personalità (comprovati dalla documentazione allegata all'istanza) e dunque, di fatto, non in grado di comprendere appieno il contenuto dei vincoli contrattuali cui aderiva, né di controllarne, successivamente i costi. Tali costi risultavano peraltro esorbitanti. Avvertito dalla Banca dei consistenti pagamenti in favore di Vodafone e una volta controllato il rendiconto della carta di Credito, il sig. XXXXXXXX rilevava infatti addebiti anomali dal Marzo 2013 ad Agosto 2017, rispetto ai quali la società Vodafone non aveva mai provveduto ad effettuare segnalazioni o a disporre il blocco del traffico. In data 22 agosto 2017 veniva inviata disdetta all'operatore per tutti i servizi Vodafone. Sulla base di quanto lamentato, il sig. XXXXX XXXXX, a nome e per conto della figlia, formula le seguenti richieste. “In mancanza della documentazione traffico per valutare gli importi non riconosciuti e considerando che per la durata dei contratti di 54 mesi al canone mensile di 35 euro dà un totale di € 1.890,00 (+ € 542 costi vari) ritengo dovutomi un rimborso di Euro 10.000,00”. Si rileva che l'istante ha presentato memoria in data 10 aprile 2019 in cui, fra l'altro, si insiste affinché il Corecom consideri nulli i contratti stipulati nel corso degli anni dalla sig.ra XXXX. Tuttavia, tale memoria è stata depositata ben oltre i termini previsti dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS (e ss.mm.ii.) per il deposito delle repliche alle memorie avversarie (nonché dopo l'udienza di discussione). Pertanto risulta irricevibile e non utilizzabile nella presente procedura.

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

Nella nota ritualmente depositata, Vodafone si limita a confermare la correttezza degli importi addebitati in quanto conformi ai contratti sottoscritti ed allegati (di cui l'utente già aveva richiesto copia) e in particolare: per la sim XXXXXX (ora ricaricabile), RELAX New - attivo dal 19-05-14 ; per la sim XXXXXX, RELAX Classic - attivo dal 04-12-15; per la sim XXXXXX, Smart 300+ - attivo dal 01-09-12; per la sim XXXXXX, Internet Abbonamento - attivo dal 29-07-11; per la sim XXXXXX, Internet Fly - attivo dal 01-09-12.

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

In via preliminare, si rileva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità indicati dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS (e ss.mm.ii.).



Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte solo parzialmente per i motivi che seguono. Le contestazioni effettuate dalla parte istante riguardano addebiti, anche risalenti, ritenuti illegittimi sia in quanto effettuati sulla base di contratti stipulati da persona incapace di intendere e di volere, dunque non in grado di comprendere il significato dei vincoli e delle condizioni cui aderiva né di controllarne e contestarne i costi, sia in quanto anomali: ossia, esponenzialmente incrementati, e resi possibili anche a causa del mancato controllo da parte del gestore e del mancato blocco cautelativo del traffico da parte dello stesso. Tuttavia, in ordine alla rilevata incapacità a contrarre dell'istante, sebbene la documentazione prodotta sia atta a comprovare il fatto che la sig.ra XXXXXX risultasse, già dal 2013, affetta da disturbi della personalità, l'annullamento del contratto per incapacità di intendere e di volere di uno dei contraenti esula dalle competenze di questo Corecom, essendo rimesso all'accertamento giudiziale. Va rilevato, peraltro, che in base all'art. 428 c.c., l'annullamento dei contratti stipulati da persona che, sebbene non interdetta, si provi essere stata per qualsiasi causa, anche transitoria, incapace d'intendere o di volere al momento della stipula, non può essere pronunciato se non quando, per il pregiudizio che sia derivato o possa derivare alla persona incapace d'intendere o di volere o per la qualità del contratto o altrimenti, risulta la malafede dell'altro contraente; si precisa altresì che l'azione si prescrive nel termine di cinque anni dal giorno in cui l'atto o il contratto è stato compiuto. Ciò precisato, quanto invece alla domanda relativa alla fatturazione di addebiti "anomali", la mancanza di reclami tempestivi non ha posto l'operatore nella condizione di potere verificare la regolarità dei consumi. Né gli aumenti degli addebiti nel tempo sono stati così esorbitanti da evidenziare anomalie tali da giustificare una sospensione dei servizi. Si rileva che il primo reclamo, contenuto peraltro nella richiesta di disdetta, risale al 22 agosto 2017. Ora, in base ai principi in materia di privacy, ormai fatti propri dall'Agcom e dai Corecom delegati, gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre anteriore alla contestazione; pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, gli unici addebiti che possono essere presi in considerazione sono quelle relativi agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo. Nel caso in esame, Vodafone non ha fornito prova della regolarità del traffico e della relativa fatturazione rispetto agli addebiti registrati sulla carta di credito dell'istante nei sei mesi compresi tra il 22/08/2017 (data di invio del reclamo) e il 22/02/2017, ossia: € 607,58 del 23/08/2017, € 659,09 del 26/06/2017, € 668,51 del 3/05/2017 e € 634,62 del 7/03/2017. Pertanto, in mancanza di documentazione atta a dimostrare la regolarità di tali addebiti, si dispone il rimborso dei medesimi per complessivi € 2.569,80.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 3 dicembre 2018 da XXXXXX XXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. per le motivazioni di cui

in premessa. Vodafone Italia s.p.a è tenuta a corrispondere in favore della sig.ra XXXXXX l'importo di € 2.569,80, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza. Vodafone Italia s.p.a è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Si rigetta ogni altra istanza.

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 luglio 2020

IL PRESIDENTE