

DETERMINAFascicolo n. GU14/756779/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX

XXXXX - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 04/06/2025 acquisita con protocollo n. 0138343 del 04/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza presentata in data 4 giugno 2025, nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti per brevità anche solo Vodafone o l'Operatore), la sig.ra XXXX XXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente), lamenta l'erronea fatturazione di due utenze, in luogo di una, occorsa a causa di una errata gestione, da parte di Vodafone, della richiesta di trasloco presentata dalla parte istante. L'Operatore, secondo la sig.ra XXXXX, avrebbe continuato a fatturare sia l'utenza già attiva presso il vecchio indirizzo, sia quella attivata presso la nuova abitazione. Sulla base di quanto lamentato, la sig.ra XXXXXX formula le seguenti richieste: "Revisione delle fatture dall'inizio della fornitura a seguito di richiesta di trasloco, con riscontro contratto sottoscritto e rimborso di euro 500,00". Dalla documentazione prodotta dall'Istante in data 6 giugno 2025, è possibile desumere che i fatti riferiti in istanza (richiesta di trasloco) risalgono al 2017. Da quanto emerso nel corso dell'udienza di discussione è inoltre possibile affermare che la richiesta "di revisione" formulata

in istanza va intesa come richiesta di ricalcolo delle fatture emesse da Vodafone successivamente all'errata gestione del trasloco e rimborso di quanto pagato in eccesso.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXXXX e nella fatturazione emessa; - rileva che la richiesta dell'utente è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione; - evidenzia che non è specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate; - sottolinea che le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione; in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In assenza di contestazioni, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022, emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: "l'utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall'emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all'operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall'utente." - evidenzia che nel caso di reclami tardivi, non è possibile per l'Operatore produrre i dettagli del traffico telefonico – che, dimostrando l'utilizzo dei servizi, potrebbero provare la legittimità degli addebiti esposti in fattura – con una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, i dettagli del traffico telefonico possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi (cfr. in tal senso Agcom, det. n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy, che: "gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo"). - rileva che parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore; - precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 304,70. Alla luce di quanto esposto l'Operatore conferma la correttezza del proprio operato e dichiara che nulla è dovuto all'utente né a titolo di indennizzo né di storno/rimborso.

L'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal c.d. Regolamento di procedura (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'Istante non possono essere accolte per i motivi che saranno qui di seguito esposti. La sig.ra XXXXX lamenta l'illegittima fatturazione di servizi su due linee telefoniche, a suo dire conseguente al fatto che Vodafone, anziché procedere al trasloco della linea, già in uso all'utente presso l'indirizzo di XX XXXX X, a X. XXXX XXXX (XXX), verso altro indirizzo di residenza (XX XX XX n. XX, XX (XX)) ha mantenuto in vita la linea da traslocare (che in realtà sarebbe stata da cessare) attivandone contestualmente una nuova presso il nuovo indirizzo. Sebbene l'istante non fornisca precise indicazioni sulle tempistiche di quanto asserito, si può desumere che le circostanze lamentate sarebbero occorse a partire dal 2017. Va innanzi tutto rilevato che in atti non è presente copia della richiesta di trasloco. Ciò nonostante, è possibile desumere che la stessa sia stata effettuata in data prossima al 9 ottobre 2017: risultano infatti depositate dalla sig.ra XXXXX due comunicazioni di Vodafone, datate 9 e 10 ottobre 2017, nelle quali l'Operatore dichiara, dapprima (il 9 ottobre 2017), che la richiesta di trasloco è in lavorazione ("Gentile cliente, la tua richiesta di trasloco della linea telefonica è in lavorazione"), per poi confermare (il 10 ottobre 2017) l'avvenuta attivazione della linea presso il nuovo indirizzo ("Gentile Cliente, la informiamo che abbiamo provveduto ad attivare la linea presso il nuovo indirizzo. Le ricordiamo che fino al completamento del processo di attivazione dell'ADSL potrà già navigare e parlare utilizzando la Vodafone Internet Key inserita nella Vodafone Station"). Ciò premesso, dalla disamina completa di tutta la documentazione versata in atti, emerge una ricostruzione dei fatti che non corrisponde a quanto dedotto in istanza dalla sig.ra XXXX. Infatti, sebbene la sig.ra XXXXX sostenga, come detto, che l'illegittima fatturazione di due linee, anziché di una sola, sia avvenuta successivamente al trasloco (da XX XXXX XXX Xa XXXXX) e, in particolare, sia seguita alla mancata cessazione (con conseguente prosecuzione della fatturazione) della linea già attiva

presso l'indirizzo originario (da cui ha traslocato), si evidenzia che già la fattura n. XX XX emessa il 27 Luglio 2017 e intestata a XXXX XXXX, XXX XXX X, XX XXX XXXX XXXXXXXXXX, espone canoni per le due numerazioni XXX XXXX e XX XXXX (e, precisamente, per il servizio super ADSL attivo sulla prima e per il servizio di rete fissa attivo sulla seconda) relativi al periodo 27 maggio-21 luglio 2017. Dunque, la previsione di due distinte numerazioni intestate alla sig. XXXXX, e attive all'indirizzo di XXX XXXXXX XXXXXX, è anteriore alla richiesta di trasloco e non pare, pertanto, riferibile a una mancata "chiusura" di una utenza successivamente al trasferimento di residenza (quanto, piuttosto, a una precedente attivazione di due diverse linee). A ciò si aggiunga che, sempre dalla disamina dei documenti prodotti dall'istante, si rinvencono reclami inviati tramite PEC a Vodafone tra dicembre 2017 e ottobre 2018 in cui la sig.ra XXXX chiede all'Operatore un generico controllo delle fatture "emesse nel tempo con evidenti criticità" (pec del 18 e 25 ottobre 2018, in cui le rilevate criticità non sono in alcun modo dettagliate, salvo un riferimento alla fatturazione di servizi su tre linee asseritamente mai richieste, che, tuttavia, non vengono indicate nel reclamo), nonché l'esibizione del contratto e delle condizioni applicate, con riguardo al cod. cliente X.XXXXX e al nr. di rete fissa XXX XXXX (pec dell'11 dicembre 2017 e pec del 25 luglio 2018). Si tratta di segnalazioni che non paiono congruenti rispetto all'oggetto dell'istanza qui in decisione, in quanto troppo generiche e non sufficientemente puntuali per essere riferibili ai fatti su cui si appuntano le contestazioni all'origine del presente procedimento. Vi è un unico reclamo in atti, in cui parte Istante, nel contestare alcuni addebiti esposti nella fattura n. XXXXXX del 26 marzo 2019 (tra cui quelli relativi all'utenza n. XXX XXXXX, di cui, per la prima volta, chiede la definitiva soppressione), precisa di avere effettuato una richiesta di trasloco, di cui però non inserisce la data nel testo (che rimane sul punto evidentemente incompleto, come qui di seguito si riporta: "in data ... ho richiesto per il tramite di V/ il semplice trasferimento fisico di linea fissa (ex XXXXX di XX XXXX in XX XXX XXXX) in XXXX (XX), XXX XXX XXXX XXXX"), a seguito della quale le sarebbe stato attribuito il nuovo numero XXX XXXX. Tuttavia, di tale reclamo, che non reca peraltro alcuna data, non vi è in atti prova di invio e/o di ricezione (da parte di Vodafone). A fronte della esplicita contestazione dell'Operatore circa i mancati tempestivi reclami in merito agli importi esposti in fattura, tale documento non risulta idoneo a dimostrare l'effettuazione della segnalazione. E non è pertanto idoneo a dimostrare un inadempimento del gestore conseguente alla mancata gestione della problematica lamentata. Ora, se, in linea generale, nella materia delle telecomunicazioni, grava sull'Operatore l'onere di provare l'esatto adempimento dell'obbligazione, mentre l'utente, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, nel caso in esame, a fronte della contestazione circa l'illegittima fatturazione di due linee in luogo di una, occorsa a seguito di una (asserita) errata gestione della richiesta di trasloco, l'utente avrebbe dovuto quantomeno allegare la documentazione atta a provare le circostanze affermate (richiesta di trasloco, fatturazione di due utenze successivamente al trasloco, contestazione puntuale della fatturazione considerata illegittima), in base alla regola generale stabilita dall'art. 2697 c.c. (che prevede che chi vuole fare valere in giudizio un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento). Come più volte chiarito dall'Autorità, sull'istante ricadono oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché oneri di produzione documentale. Proprio con riferimento all'onere probatorio gravante sull'Istante, l'Autorità ha più volte chiarito la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda" (cfr. delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR, n. 68/16/CIR). Sulla base di tutto quanto sino a qui evidenziato, dunque, non risultano provate le circostanze dedotte dalla signora XXXXX in istanza. Di conseguenza non è possibile affermare una responsabilità dell'Operatore per l'illegittima fatturazione di due linee, successiva al trasloco, e, pertanto, le richieste formulate dalla parte istante non possono che essere rigettate.

DETERMINA

CORECOM Lombardia , rigetta l'istanza dell'utente XXXXX XXXXX, del 04/06/2025, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROBERTO SAINI