



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/440459/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA sxxx m. -  
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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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;

VISTO 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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente sxxx m., del 08/07/2021 acquisita con protocollo n. 0297955 del 08/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, codice cliente Vodafone n. 5105584255, titolare dell’utenza fissa n. 0xxxxxxx e dell’utenza mobile n. 3xxxxxxx, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 08.07.2021 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando in sintesi quanto segue: a) che l’istante inviava all’operatore Vodafone reclamo del 20/03/2020 (relativo all’utenza telefonica 0xxxxxxx nonché 3xxxxxxx); b) in particolare, con il suddetto reclamo parte istante contestava le fatture

emesse da Vodafone Italia Spa n. AI05075646 del 04/04/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AI12923470 del 02/08/2018 di importo pari a € 67,44, n. AI20918459 del 04/12/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AL04833824 del 28/03/2019 di importo pari ad € 111,08, n. AL09895333 del 18/06/2019 di importo pari ad € 83,36, n. AI08977619 del 04/06/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AI16900838 del 03/10/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AL 00782214 del 04/02/2019 di importo pari ad € 100,92, n. AL08881166 del 04/06/2019 di importo pari ad € 116,17; c) L'istante rappresenta di avere sottoscritto con Vodafone un contratto/offerta relativa al numero (rete fissa) 0687759383 con cui, fra l'altro, veniva consegnata alla stessa (obbligatoriamente compresa nell'offerta ed a titolo gratuito) la SIM relativa al numero 3473659939, mai utilizzata dalla sig.ra Sabatini.

d) Nelle more di detto rapporto (e precisamente da gennaio 2019) Vodafone, improvvisamente modificando unilateralmente le condizioni contrattuali in essere, richiedeva il pagamento di importi maggiori e differenti rispetto a quanto concordato (modifica che l'istante apprendeva con la ricezione delle fatture n. AL00782214 di importo pari ad € 100,92 e n. AL04833824 di importo pari ad € 111,08). e) In particolare Vodafone richiedeva oltre all'importo concordato (relativo al numero 0xxxxxxx) il pagamento dell'ulteriore importo pari ad € 30,00 (oltre IVA) circa (come indicato nelle suddette fatture) relativo alla suddetta SIM numero 3xxxxxxx. f) Per tali ragioni l'istante contattava il numero Clienti per contestare le suddette fatture e per chiedere chiarimenti in merito ma, non ottenendo alcun riscontro, si vedeva costretta a comunicare formalmente la propria "Disdetta utenza telefonica Adsl/Fibra Vodafone e SIM dati abbi-nata" da Vodafone, con missiva a/r del 15/04/2019.

g) Successivamente, Vodafone inviava alla sig.ra Sabatini la fattura n. AL09895333 di importo pari € 83,36 in cui, fra l'altro, veniva richiesto il pagamento di un importo a titolo di recesso. h) Con successiva missiva di giugno 2019 l'operatore sollecitava il pagamento dell'importo pari ad € 263,25 (comprensivo di interessi e spese) relativo alle fatture n. AL04833824 di importo pari ad € 111,08 del 28/03/2019 e n. AL08881166 del 04/06/2019 di importo pari ad € 116,17, fatture che, fra l'altro, l'istante non aveva ricevuto in precedenza; i) da ultimo, con missiva del 05/02/2020, la sig.ra Sabatini riceveva un sollecito di pagamento per un importo pari ad € 371,74, (comprensivo di interessi e spese) relativo anche ad ulteriori fatture (fra l'altro alcune del 2018) di cui l'istante non ha mai avuto notizia e di cui Vodafone non aveva mai sollecitato il pagamento fino a quel momento (neppure con la precedente missiva di giugno 2019). j) Per tali ragioni l'istante, con reclamo del 20/03/2020, richiedeva lo storno integrale delle predette fatture; k) Al reclamo del 20/03/2020 seguiva procedimento UG/333795/2020 concluso con verbale di mancato accordo per assenza della compagnia telefonica. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. lo storno, con conseguente emissione di note di credito, delle fatture n. AI05075646 del 04/04/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AI12923470 del 02/08/2018 di importo pari a € 67,44, n. AI20918459 del 04/12/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AL04833824 del 28/03/2019 di importo pari ad € 111,08, n. AL09895333 del 18/06/2019 di importo pari ad € 83,36, n. AI08977619 del 04/06/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AI16900838 del 03/10/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AL 00782214 del 04/02/2019 di importo pari ad € 100,92, n. AL08881166 del 04/06/2019 di importo pari ad € 116,17 e/o comunque dell'intero insoluto ad oggi maturato con Vodafone Italia Spa, oltre al ritiro della pratica di recupero credito a propria cura e spese; ii. la corresponsione dell'indennizzo pari ad € 300,00 per mancata risposta al reclamo del 20/03/2020; iii. la corresponsione di € 200,00 a titolo di spese della presente procedura.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 11.10.2021, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) la correttezza della fatturazione fino all'avvenuta disattivazione del servizio richiesta dal cliente; b) l'operatore, inoltre, rappresenta che sulle utenze n. 0xxxxxxx e n. 3xxxxxxx non ha mai applicato modifiche contrattuali. c) Infine evidenzia che l'istante non avrebbe prodotto prove relativamente alla sua richiesta; L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare parziale accoglimento. Con la richiesta sub i., l'istante ha chiesto lo storno delle fatture n. AI05075646 del 04/04/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AI12923470 del 02/08/2018 di importo pari a € 67,44, n. AI20918459 del 04/12/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AL04833824 del 28/03/2019 di importo pari ad € 111,08, n. AL09895333 del 18/06/2019 di importo pari ad € 83,36, n. AI08977619 del 04/06/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AI16900838 del 03/10/2018 di importo pari ad € 70,44, n. AL 00782214 del 04/02/2019 di

importo pari ad € 100,92, n. AL08881166 del 04/06/2019 di importo pari ad € 116,17 e/o comunque dell'intero insoluto ad oggi maturato con Vodafone Italia Spa, oltre al ritiro della pratica di recupero credito a propria cura e spese. La richiesta può essere accolta solo parzialmente. È insegnamento costante che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "... stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie similare, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR, secondo cui in caso di richiesta di rimborso grava sull'utente la prova dei pagamenti nonché delle contestazioni delle fatture). Nel caso in esame, l'istante non ha allegato alcuna fattura (né ha allegato documentazione che provi l'avvenuta modificazione delle condizioni di contratto), sicché la sua domanda di per sé dovrebbe essere rigettata. Ciò nonostante, l'operatore ha invece prodotto n. 3 fatture, ossia la n. AL04833824 del 28/03/2019 di importo pari ad € 111,08, n. AI08977619 del 04/06/2018 di importo pari ad € 70,44 e n. AL09895333 del 18/06/2019 di importo pari ad € 83,36 (cfr. doc. all. n. 9 fascicolo Conciliaweb). L'istanza può essere, pertanto, esaminata con riferimento ai tre documenti presenti in atti nonché in riferimento a quelli emessi dai trenta gg successivi alla disdetta. La fattura n. AL04833824 del 28/03/2019 non pare suscettibile di storno essendo relativa ad un periodo (dal 10.01.2019 al 09.03.2019) precedente alla disdetta inviata il 15.04.2019; allo stesso modo anche la fattura n. AI08977619 del 04/06/2018 di importo pari ad € 70,44 risulta riferita ad un periodo (dal 10.03.2019 al 10.05.2019) precedente all'invio della disdetta e comunque rientrando nei 30 gg di tempo per l'operatore per dare seguito alla richiesta di disattivazione. Risulta invece suscettibile di storno la fattura n. AL09895333 del 18/06/2019 di importo pari ad € 83,36, in quanto emessa successivamente alla avvenuta disattivazione nonché quelle emesse dai trenta gg successivi alla disdetta e fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Per orientamento consolidato dell'Autorità, infatti, devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile (cfr. Agcom Delibera n. 103/10/CIR). Con l'istanza sub ii., l'utente domanda invece l'indennizzo per mancata risposta a reclamo. L'istanza va accolta. L'utente ha allegato di aver inoltrato un reclamo a mezzo pec in data 20.03.2020, in atti. Il gestore non fornisce prova di avere riscontrato il reclamo. Risulta pertanto dovuto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, da determinarsi nella misura massima di € 300,00, essendo nella vicenda in esame il computo giornaliero superiore al tetto regolamentare (cfr. art. 12, All. A, delibera Agcom n. 347/18/CONS).

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/07/2021, è tenuta a stornare la fattura n. AL09895333 del 18/06/2019 di importo pari ad € 83,36 nonché quelle emesse dai trenta gg successivi alla disdetta e fino a chiusura del ciclo di fatturazione nonché a corrispondere all'istante la somma di € 300,00, a titolo indennizzo per mancata risposta a reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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 Rizzi

f.to