



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 2/2023

[REDACTED] /VODAFONE S.p.A.
(GU14/1408/C/7/02/2018)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 03/02/2023;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, nuovamente prorogato con delibera n. 374/21/CONS, recante “Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: "Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata”;

VISTA la delibera n. 427/22/Cons del 14 dicembre 2022 recante: “Approvazione dell’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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni";

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", di seguito denominato Regolamento, come, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l'istanza di [REDACTED] del 7/02/2018 acquisita in pari data con protocollo n. 1408/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze (mobile e fissa) di natura *privata*, associate al contratto di cui al codice cliente n. [REDACTED], mediante formulario GU14, protocollato in data 07.02.2018, lamenta nei confronti dell'operatore Vodafone, l'ingiustificato addebito delle spese di spedizione delle fatture, la mancata restituzione della somma versata a titolo di anticipo conversazione nonché illegittimi costi relativi all'attivazione del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. *"In data 13 maggio 2009 arrivò un contratto di ADSL e telefonia fissa con Vodafone"*.
- b. *"Al termine del contratto in essere non mi veniva restituito tutto quello che mi spettava per contratto e che elenco dettagliatamente nel riquadro "CHIEDE" del formulario GU14 e nella lettera di trasmissione che accompagna il formulario e i documenti allegati, datata 04.02.2018"*.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante ha richiesto:

- i) *"Restituzione anticipo conversazione"*;
- ii) *"Restituzione costi attivazione"*;



- iii) *“Restituzione di tutti gli importi menzionati nella lettera di trasmissione del formulario GUI4, datata 04.02.2018”.*

L'istante ad integrazione del presente formulario, ha depositato, altresì, la sopra menzionata nota del 04.02.2018 ove, lo stesso, ha più dettagliatamente specificato le proprie richieste, specificando quanto segue:

Allego alla presente:

A — Copia del documento di trasporto e della fattura del rivenditore con il quale la Vodafone Station come da accordi contrattuali era stata ceduta a titolo di sconto merce al cliente e quindi Vodafone doveva a fine contratto riprendere indietro il modem e non mandarmi la fattura di addebito della Vodafone Station come invece ha fatto e nel caso il Co Re.Com volesse prendere visione delle fatture di addebito che Vodafone mi ha spedito riguardo il pagamento della Vodafone Station, posso mostrarle perché le ho tutte;

B - Copia dello scontrino del rivenditore con il quale si prova che io ho pagato la somma di euro 100.00 a titolo di anticipo conversazioni, denaro che non mi è stato più restituito e del quale ne chiedo l'immediata restituzione perché non è possibile che dal 2009 fino al 2018, Vodafone non mi ha restituito ancora il mio anticipo conversazioni (...);”

C Copia della fattura nr. [REDACTED] e dalla relativa ricevuta di pagamento di euro 116.10 della quale chiedo la restituzione perché io non ho avuto nessun servizio da Vodafone, in quanto al momento dell'attivazione del contratto, non è venuto il personale della Vodafone ad installare il computer, il modem e il telefono presso la mia abitazione, e ho dovuto fare tutto a mie spese, non vedo dunque perché Vodafone mi chiede un importo per l'attivazione di questa portata (...);”

D Copia della fattura nr. [REDACTED], della quale chiedo la restituzione dell'importo di euro 1 e 12 centesimi per le spese di spedizione fattura e arrotondamento della fattura precedente;

E Copia della fattura nr. [REDACTED], della quale chiedo la restituzione dell'importo di euro 1 e 03 centesimi per le spese di spedizione fattura e arrotondamento della fattura precedente;

F Copia della fattura nr. [REDACTED], della quale chiedo la restituzione dell'importo di 0,94 centesimi di euro per le spese di spedizione fattura e arrotondamento della fattura precedente;

G Copia della fattura nr. [REDACTED] della quale chiedo la restituzione degli importi delle voci a credito(.”

2. La posizione dell'Operatore

L'operatore Vodafone S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria del 26.04.2018 (prot?), in merito alle istanze di definizione ha rilevato che: *“Secondo le condizioni generali di contratto vigenti al tempo del contratto per cui è causa e accettate dall'utente, lo stesso aveva l'obbligo di contestare le fatture ricevute entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. CGC allegate).*



Si evidenzia ad ogni modo, contrariamente a quanto asserito dall'utente, che Vodafone ha restituito al medesimo la somma di €100,00 versata a titolo di anticipo chiamate. Ciò trova conferma nella fattura allegata n. [REDACTED] il cui importo di €-62,42, è stato invero già corrisposto al Sig. [REDACTED]. Alla data di emissione della stessa, infatti, il medesimo non aveva ancora provveduto al pagamento della fattura n. [REDACTED] di €59,01 emessa prima della fattura suddetta n. [REDACTED]. Pertanto, Vodafone ha ritenuto la fattura n. [REDACTED] di €59,01 del 6/3/2010 saldata "a compensazione" della fattura n. [REDACTED] di €- 62,42 del 07.05.2010 (cfr. situazione pagamenti allegata dalla quale risulta infatti accanto alle somme di €59,01 e di €-62,42 la dicitura "trans. compens. liquid. ").

D'altra parte, non vi è evidenza in atti dell'avvenuto pagamento della fattura n. [REDACTED] di €59,01. Per l'operazione di compensazione effettuata non è stata emessa alcuna nota di credito ed il residuo importo pari ad euro 3,41, è stato corrisposto all'utente tramite assegno emesso il 26.05.2010 ed inviato il 17.06.2010 al suo indirizzo di fatturazione (cfr. schermate assegno allegate).

Inoltre, ha precisato che "Corretto e giustificato meriterà inoltre di essere ritenuta la fattura [REDACTED] del 10/7/2009 dell'importo di €115,00 (e non di €116,01 come ritenuto erroneamente dal ricorrente). Con essa, infatti, Vodafone ha addebitato i costi previsti dal piano al quale l'utente aveva aderito (cfr. relativa brochure allegata). Tanto si evidenzia sia con riferimento al costo di attivazione del servizio che del contributo mensile.

D'altra parte, alcun reclamo è stato mai inoltrato dal Sig. [REDACTED] per mancata attivazione della linea, né il suddetto ha mai lamentato altri malfunzionamenti.

Ha evidenziato, altresì "come Vodafone non avesse assunto nei confronti dell'utente alcun obbligo di assistenza tecnica per l'installazione del modem ricevuto. Lo stesso, infatti, era autoinstallante.

D'altronde, se così non fosse stato, il ricorrente non sarebbe mai riuscito ad attivarlo. Peraltro, il piano telefonico al quale aveva aderito prevedeva che in caso di attivazione di un nuovo numero (come nel caso di specie) il costo di eventuali lavori per installazioni all'interno della proprietà dell'utente, sarebbero stati a carico esclusivo dello stesso.

Parimenti dovute meriteranno di essere considerate le somme addebitate a titolo di spedizione fattura. L'istante, infatti, aveva indicato come modalità di pagamento il bollettino postale e quindi un servizio a pagamento (cfr. contratto allegato). I costi addebitati a titolo di spedizione delle fatture altro non erano che i costi sostenuti per il loro invio".

Ha rilevato che "L'utente risulta ad oggi debitore nei confronti di Vodafone della somma di €129,90 di cui alla fattura n. [REDACTED] del 8/9/2010 per la mancata restituzione della Vodafone Station che non rientra in ogni caso nell'oggetto dell'istanza odierna e sulla quale pertanto il sottoscritto difensore dichiara sin da ora di non accettare alcun contraddittorio.

Nella denegata ipotesi di accoglimento dell'istanza inoltrata, si chiede al Corecom adito, visto il mancato rispetto da parte dell'utente del principio di sinteticità degli atti stabilito dall'art. 16, comma 2 bis, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con



delibera n. 173/07/CONS, di non riconoscere all'utente stesso, ai sensi del paragrafo 5.4 del capitolo III delle "linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, alcuna somma a titolo di rimborso delle spese della presente procedura o, in subordine, in caso di accoglimento parziale dell'istanza inoltrata, sempre ai sensi del paragrafo 5.4 del capitolo III delle linee guida suddette, di compensare integralmente le spese di procedura eventualmente ritenute dovute".

Ha, pertanto, eccepito l'infondatezza della doglianza e ne ha chiesto il rigetto.

L'istante con memoria dell'11.06.2018, acquisita al protocollo 5339/C del 12.06.2018 ha ulteriormente precisato quanto segue: *"Chiedo oltre alle richieste già descritte nella documentazione già inviata, in fase di definizione amministrativa di fare quantificare al legale del Co.Re.Com, un importo in denaro per il risarcimento del disservizio subito che mi deve essere corrisposto insieme alle richieste già indicate nel formulario. Perché oltre ad avere subito tutti i disservizi già ampiamente esposti nel formulario UG e nel formulario GUI4, io ho fatto presente da subito, nel 2010 a Vodafone quello che chiedevo e Vodafone si è completamente disinteressata delle mie richieste dal 2010 fino ad oggi. Pertanto io chiedo la quantificazione di tutti i disagi e i disservizi subiti per un importo tale e sufficiente da dover coprire tutti i disagi e i disservizi subiti insieme agli interessi legali che ho già chiesto nella definizione amministrativa, perché c'è l'aggravante di aver fatto passare tutto questo tempo, perché Vodafone non ha voluto chiudere la prima conciliazione fatta al Co.Re.Com. e siccome io non posso perdere tempo per stare a scrivere in continuazione a queste società telefoniche e a venire in continuazione a Potenza a fare le conciliazioni, arrivati a questo punto ho subito dei danni maggiori e quindi mi devono essere risarciti altrimenti mi rivolgerò all'Autorità Giudiziaria".*

2. Motivazione della decisione

In rito

In via preliminare, si rende opportuno chiarire che la richiesta *di risarcimento del danno e di un indennizzo per tutti i disagi subiti*" formulata dalla parte istante nella memoria di replica del 11.06.2018, non può trovare accoglimento in questa sede.

In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie *"ove riscontri la fondatezza dell'istanza può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*.

Resta salva la possibilità delle parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (art. 20, commi 4 e 5 dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS).



Nondimeno, solo in ottica del *favor utentis*, per tale richiesta si può richiamare l'orientamento dell'Autorità, secondo il quale *“Se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dal parte dell'operatore e del conseguente indennizzo a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte”* (Delibera n. 529/09/CONS, Delibera n. 173/11/CONS, Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 63/2017, e n.178/2020, etc).

Infatti, con tale orientamento, l'Autorità ha voluto adottare il principio di tutela del contraente più debole (istante) che deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, con la conseguenza che le domande di risarcimento danni devono essere quantificate come domande di indennizzo contrattuale (Delibera n. 63/17). Alla luce di quanto sopra, nel caso di specie, l'istanza formulata dall'utente, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento danni, in applicazione del sopra richiamato criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come una richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore (Delibera n. 23/12).

Parimenti, deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di cui *al punto A)* della nota integrativa del 04.02.2018 concernente *“la restituzione delle rate del modem Vodafone station”* in quanto non presente nell'istanza UG in sede di conciliazione.

Detta richiesta si pone, pertanto, come domanda nuova rispetto a quanto richiesto nel prodromico e obbligatorio procedimento di conciliazione che, diversamente, verrebbe ad essere aggirato con inevitabile pregiudizio al diritto di difesa della parte convenuta. Tale principio, del resto, trova costante applicazione nei provvedimenti dell'Autorità (ex pluribus, delibere 156/20/CIR, 148/20/CIR, 146/18/CIR, 126/18/CIR), Corecom Emilia Romagna (ex multis, delibere 94/20, 8/20, 172/19, 153/19).

Difatti, ai sensi dell'art. 14, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS (recante *“Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*), *“A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GUI4 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 7, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia”*.

Il richiamato art. 7, comma 2, dispone, in particolare, come nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom debbano essere indicati, tra l'altro, i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti nonché le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Ne risulta, pertanto, come l'oggetto della richiesta di definizione debba essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.



Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto la richieste di cui sopra non risulta formalizzata nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14, pertanto non può essere accolta.

Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte come di seguito precisato.

In particolare, la richiesta di cui *al punto ii)* di "restituzione costi di attivazioni" di cui alla fattura n. [REDACTED] del 10/7/2009 dell'importo di €115,00 non può essere accolta. Dalla documentazione in atti non risulta alcun tracciamento - scritto o verbale - di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, relativo al periodo in contestazione.

Nell'istanza, infatti, non sono indicate le date ed i codici delle asserite segnalazioni effettuate tramite il servizio clienti e né è stata individuata altra documentazione volta a sollecitare alla resistente la eliminazione del disservizio lamentato. Si evidenzia che l'onere di provare l'invio del reclamo incombe sull'utente.

Pertanto, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è incontrovertibile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del disservizio; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Di siffatto onere ne è ben consapevole l'utente/cliente.

Si rileva a tal fine che, in base all'art. 6.2 delle Condizioni Generali di Contratto depositate dall'operatore, "*... eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico ... dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico ... con l'indicazione delle voci e degli importi contestati ... In difetto, la fattura si intenderà accettata*".

Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente.

Ciò anche in considerazione del fatto che l'utente non si è attivato in alcun modo per porre fine agli addebiti illegittimi, posto che non vi è prova agli atti di alcuna segnalazione telefonica e/o reclamo effettuato dall'istante in tale periodo, né della richiesta di disattivazione dell'offerta, dimostrando con ciò disinteresse per il disservizio subito.



L'istante, a fronte dell'asserita illegittimità del contributo di attivazione, infatti, ben avrebbe potuto chiedere la disattivazione dell'offerta entro la quarta fattura, facoltà che tuttavia ha scelto di non esercitare posto che agli atti non vi sono richieste di disattivazione dell'offerta.

E' noto che il termine di scadenza, assegnato all'utente per contestare le fatture, è finalizzato a consentire all'operatore di effettuare tutti i controlli necessari per confermarne o meno la correttezza, ciò che nel caso di specie, tuttavia, non si è potuto verificare. Infatti, rispetto alla fattura n. [REDACTED] del 10/7/2009 riferita al periodo 13.05.09- 02.07.2009 di cui l'istante chiede ora il rimborso in quanto pagate senza aver mai ricevuto l'assistenza per l'attivazione il servizio, è pacifico che essa non sia stata oggetto di contestazione. Si deve ritenere, pertanto, che la fatturazione emessa sia avvenuta regolarmente, non essendo stata contestata nei termini concessi.

Si evidenzia, in proposito, che un orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR).

Sul punto, tuttavia, va anche considerato quanto disposto dal punto III.5.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche ove si stabilisce che *«in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore»* (conformemente, tra le altre, le delibere Agcom n. 72/87/CONS e n. 87/17/CIR). Ebbene, nella fattispecie, risulta che l'istante abbia contestato per la prima volta l'indebita fatturazione oggetto del presente procedimento soltanto con la proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione avvenuta in data 20 ottobre 2017, ossia dopo circa 8 anni dall' emissione delle fatture contestate.

Nel fattispecie in esame, inoltre, è appena il caso di richiamare i principi della difesa e del contraddittorio disciplinati dagli artt. 115 c.p.c. e 2697 c.c. in base a cui il giudice decide *iuxta alligata et probata*. Per il che, è necessario porre a base della decisione le circostanze di fatto dedotte a fondamento della domanda e le prove offerte dalle parti (chiunque voglia far valere un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento).

Rispetto alle richieste inoltrate dall'istante, occorre infatti, ulteriormente evidenziare, una carenza documentale, che non comprova in massima parte il resoconto evidenziato. Tra



l'altro, la ricostruzione difensiva del gestore, non è stata contestata e, pertanto, si presuppone che sia fondata sugli elementi documentali allegati.

Secondo un costante orientamento della Cassazione *“i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo”* (Cass.20/5/93 n. 5733). Tale orientamento è stato recepito da quanto disposto dall'art. 115, comma 1 c.p.c., come modificato ad opera della legge 69/2009, a mente del quale *“il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita”*. In altre parole, la parte che allega un fatto non specificatamente contestato dalla controparte, è dispensata dall'onere di darne prova, ed il giudice può porre (anzi deve, stante il tenore letterale della norma) quel fatto a fondamento della propria decisione in forza del principio di acquisizione. A tale principio si sono altresì adeguate molte pronunce Corecom (ex multis, cfr. Corecom Emilia Romagna delibere 15/10, 1/11 8/11) che hanno stabilito che in caso di mancata contestazione, i fatti dedotti devono essere considerati integralmente provati.

Nello specifico, alla luce del principio appena menzionato, si osserva che deve, dichiararsi cessata la materia del contendere per quanto riguarda la richiesta di cui al punto i) *“di restituzione delle somme corrisposte per anticipo di conversazione”*, visto che l'operatore ha dimostrato – **non contestato dall'istante** - di aver già provveduto a rimborsarle al medesimo.

Ciò trova conferma nella fattura di chiusura (prodotta da entrambe le parti) n. [REDACTED] del 07.05.2010 il cui importo di €-62,42, è stato già corrisposto al Saracino.

Il gestore, sul punto ha dichiarato che alla data di emissione della stessa, l'istante non aveva ancora provveduto al pagamento della fattura n. [REDACTED] di €59,01 emessa prima della fattura suddetta n. [REDACTED]. Pertanto, Vodafone ha ritenuto la fattura n. [REDACTED] di €59,01 del 6/3/2010 saldata *“a compensazione”* della fattura n. [REDACTED] di €- 62,42 del 07.05.2010 (cfr. situazione pagamenti allegata dalla quale risulta infatti accanto alle somme di €59,01 e di €-62,42 la dicitura *“trans. compens. liquid.”*).

A ciò si aggiunga che, non vi è evidenza in atti dell'avvenuto pagamento della fattura n. [REDACTED] di €59,01. L'operatore, ha precisato, inoltre che per l'operazione di compensazione effettuata non è stata emessa alcuna nota di credito ed il residuo importo pari ad euro 3,41, è stato corrisposto all'utente tramite assegno emesso il 26.05.2010 ed inviato il 17.06.2010 al suo indirizzo di fatturazione (cfr. schermate assegno allegate).

Devono essere, inoltre rigettate le richieste *“di restituzione delle spese addebitate per la spedizione della fattura, di cui ai punti D), E) e F”*) della nota integrativa del 04.02.2018,



atteso che ai sensi delle condizioni generali di contratto, le predette spese sono a carico del cliente, salvo che lo stesso non attivi i servizi che comportano l'eliminazione della copia cartacea (invio fattura digitale), circostanza quest'ultima della quale non vi è prova agli atti.

Al contrario dalla proposta contrattuale depositata, risulta che l'utente abbia barrato alla voce "modalità di pagamento" la casella "bollettino postale." All'art 10 della suddetta proposta viene specificato che in caso di opzione per la fatturazione cartacea, l'invio sarebbe stato a pagamento, mentre la gratuità sarebbe stata disposta soltanto nel caso in cui l'utente avesse attivato di rid e l'invio a mezzo mail della fatturazione.

Infine, da quanto emerso dal fascicolo documentale, risulta che il rapporto contrattuale sia cessato a seguito di comunicazione di disdetta datata 29.01.2010, di cui, tuttavia, non vi è prova dell'inoltro e ricezione all'indirizzo dell'operatore. Sul punto, occorre precisare che nessuna delle parti, nel corso del procedimento, ha fornito indicazioni più dettagliate in merito all'effettiva efficacia del recesso.

E' evidente che l'istante, come già argomentato in precedenza, non ha depositato alcun reclamo comprovante la sussistenza di un comportamento illegittimo dell'operatore che lo avrebbe condotto a recedere anticipatamente dal contratto. Tuttavia, tale recesso è comunque da ritenersi legittimamente esercitato ai sensi dell'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (c.d. decreto Bersani), che sancisce la nullità delle clausole contrattuali che impongono agli utenti, in caso di recesso anticipato, spese non giustificate dai costi sostenuti dagli operatori.

Per dovere di completezza si rammenta che al caso di specie non sono applicabili *ratione temporis* le "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" di cui alla delibera n. 487/18/CONS le quali "si applicano a tutti i casi di recesso esercitato dopo l'entrata in vigore delle stesse (n.d.r. 17 ottobre 2018), al fine di non introdurre una disparità di trattamento penalizzando immotivatamente coloro che hanno sottoscritto il contratto prima della loro adozione".

Dall'esame della documentazione agli atti e, in particolare, dall'allegata fattura di chiusura n. [REDACTED] del 07.05.2010 (periodo di fatturazione 03.03.10 – 02.05.2010) è emerso che nel medesimo documento contabile alla sezione "informazioni sul piano tariffario", l'offerta "Vodafone Casa internet e Telefono Flat" era attiva dal 15.05.2009 al 10.04.2010.

Inoltre, nel predetto documento non si rinvenivano addebiti a titolo di penale e né tantomeno costi relativi alla dismissione dell'utenza, anzi, in relazione a tale ultimo aspetto, la fattura in esame, contiene addirittura un accredito di € 50,00 "per disattivazione anticipata ADSL" e, come già in precedenza evidenziato, anche l'accredito di € 100,00 quale "Restituzione anticipo chiamate".



In ordine alle ulteriori voci di costo ivi menzionate, quali “*Contributi dei piani tariffari per € 29,81*”, e altri “*addebiti /accrediti*” per € 50,00 se ne dispone lo storno /rimborso per quanto fatturato in eccedenza rispetto alla data di cessazione dell’utenza avvenuta il 10.04.2010.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte nonché della documentazione prodotta dalla parte, vista la relazione istruttoria dell’esperto giuridico Avv. [REDACTED], in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 7 Febbraio 2018 dal Sig. [REDACTED] nei confronti di Vodafone S.p.A. si dispone che l’Operatore provveda:
 - a regolarizzare la posizione amministrativa- contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione riferita al servizio telefonico di cui al contratto n. [REDACTED], a far data dal 10.04.2010 (data cessazione utenza) fino a conclusione del ciclo di fatturazione.
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.

Potenza, 03/02/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

