

**DELIBERA N. 176 /2022/CRL/UD del 04/08/2022**  
**LAZIO/D/490/2017/Lxxx/ VODAFONE Italia S.p.A. – TELECOM S.p.A.**  
**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. Lxxx cui al prot. D 3217 del 8.5.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con la memoria allegata all’istanza di definizione, l’istante lamentava quanto segue, rispettivamente, con riferimento alla linea n. 06.902xxx e alla linea n. 06.226xxx (di successiva attivazione): “A causa di un malfunzionamento del servizio ADSL, la cui velocità era notevolmente inferiore a quella contrattualmente stabilita, più volte reclamava al call center Vodafone. Gli operatori le consigliavano di cambiare il

modem. Le veniva effettuato, però, cambio offerta commerciale con modifica della numerazione fissa, che non aveva richiesto, senza risolvere la problematica della navigazione ADSL. Riceveva, inoltre, fatture più onerose rispetto a quanto contrattualmente stabilito. Per tali motivi, in data 23/06/2015 inviava disdetta a Vodafone per inadempimento contrattuale ed aderiva ad offerta Telecom che prevedeva per la linea fissa e l'ADSL un pagamento di 30 Euro al mese. Le veniva attivata da parte di Telecom ulteriore numerazione per la linea fissa e riceveva fatture sproporzionate rispetto a quanto stabilito nel contratto. Inoltre, continuava a ricevere fatture Vodafone. In data 18/03/2016 inviava richiesta di recesso a Telecom che non veniva recepita, reiterava la stessa ad aprile 2016 invano.”

Per quanto sopra, formula le seguenti richieste:

- (i) Storno eventuale insoluto e rimborso di quanto pagato in eccedenza sia a Vodafone che a Telecom;
- (ii) Indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- (iii) Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- (iv) Indennizzo per perdita di numerazione;
- (v) Indennizzo per attivazione di servizi non voluti;
- (vi) Indennizzi come da All. A Delibera 73/11/CONS.

Successivamente, con la memoria di replica depositata in data 9 giugno 2017, con la quale si producevano le fatture oggetto di contestazione ed i relativi reclami, le domande venivano precisate come segue:

- (i) Storno totale dell'insoluto da parte di Vodafone e rimborso di quanto pagato in eccedenza a Telecom (Euro 240,00) rispetto all'offerta a cui aderiva;
- (ii) Euro 600,00 per malfunzionamento parziale del servizio ADSL;
- (iii) Euro 300,00 per mancata risposta ai reclami;
- (iv) Euro 150,0 per spese di procedura.

Fermo restando quanto si dirà *infra*, ai fini della decisione verranno prese in considerazione le richieste di cui all'istanza di definizione.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone S.p.A.**

La società chiede che venga dichiarata e accertata l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dalla Sig.ra Lxxx.

In via preliminare Vodafone rileva essere totalmente estranea ad eventuali problematiche relative alla numerazione 06.22xx, come pacificamente ammesso da parte istante e dimostrato da una comunicazione allegata alla memoria, in cui si afferma che l'utenza è intestata a terzi.

Con riguardo alla numerazione 06.902xxx la società osserva quanto segue.

In primis, con riguardo alla connessione internet non conforme agli standard garantiti, si rileva che l'utente ha utilizzato la rete in modo non conforme per cui, la velocità di connessione era fluttuante tra la condizione di *allowance* raggiunta ed il ripristino di valori standard di navigazione.

Con riferimento alla fatturazione di costi non conformi, la società osserva come la doglianza sia generica e, in quanto tale, infondata non essendo in alcun modo neanche indicato quale costo sarebbe conforme.

È principio pacifico che in tema di inadempimento contrattuale sia onere dell'attore provare la fonte legale o contrattuale dei propri diritti. In questo caso, l'utente aveva l'onere di evidenziare quali fossero le condizioni economiche pattuite e quale costo sarebbe stato addebitato in maniera non conforme. Vodafone, in ogni caso, evidenzia l'assoluta correttezza degli importi fatturati rilevando che solo nella fattura del 14.05.2015 è presente un addebito di Euro 2,62 oltre Iva per traffico non incluso.

Per quanto riguarda il recesso, il medesimo è stato ricevuto da Vodafone in data 23.06.2015 senza che nella comunicazione inviata fosse neanche indicata la numerazione intestata all'utente. Vodafone in ogni caso provvedeva alla disattivazione in data 24.07.2015 e, pertanto, nei termini contrattualmente previsti. L'ultima fattura emessa è la AF11381271 del 12.08.2015, recante costi di competenza del periodo in cui la fornitura era ancora in essere (canoni di abbonamento e corrispettivi dovuti a titolo di recesso anticipato dalla promozione con durata minima di 24 mesi).

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risultano esserci fatture insolte per un ammontare complessivo di Euro 411,82.

### **3. Posizione dell'operatore Telecom:**

La società chiede che venga dichiarata e accertata l'infondatezza nel merito dell'istanza presentata dalla Sig.ra Leoni.

Preliminarmente si contesta l'assenza di prova, l'istante lamenta una difformità tra i costi fatturati rispetto agli accordi avvenuti, tuttavia non vi è traccia dell'accordo e/o contratto.

Si rileva altresì la contraddittorietà delle affermazioni svolte con le richieste formulate: l'istante dichiara di aver chiesto dapprima a Vodafone di cessare la propria utenza e dopo aver richiesto una nuova attivazione per un nuovo numero a Tim, formula la stessa richiesta, ovvero di cessare la linea, lamentandosi per altro del ritardo nella cessazione, ciononostante, chiede indennizzo per perdita del numero e indennizzo e/o storno delle fatture per ritardo nella cessazione dell'utenza. Da ciò si evince che o parte istante non ha mai richiesto la cessazione e ha quindi arbitrariamente subito la cessazione e perdita del numero, oppure ha richiesto per due volte a due operatori differenti la cessazione di

due utenze e vi era alcuna volontà dell'istante a mantenere nessuna delle due numerazioni.

In ogni caso, la società lamenta la mancata chiarezza e corrispondenza tra l'esposizione dei fatti e le richieste svolte.

Circa la mancata produzione documentale del contratto e delle fatture di cui si chiede lo storno, si sottolinea che l'istante avrebbe dovuto produrre le fatture recanti la somma da restituire o il servizio contestato o l'importo non dovuto.

In aggiunta, si sottolinea come la richiesta di storno/rimborso deve essere conseguente ad una contestazione del servizio a cui le somme fatturate si riferiscono e comunque, a prescindere dal deposito delle fatture o meno, controparte non dimostra l'esistenza di accordi pregressi all'attivazione dell'offerta da cui desumere che gli importi fatturati non corrisponderebbero a quelli concordati.

#### **4. Motivazione della decisione**

##### **a) In via preliminare: sull'inammissibilità della documentazione prodotta dall'istante oltre il trentesimo giorno dall'avvio del procedimento, in violazione dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS**

In via preliminare, corro l'obbligo di evidenziare che la documentazione prodotta dall'istante nella propria memoria di replica non può essere ammessa, giusto il disposto dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS, a mente del quale nella lettera di avvio del procedimento, il responsabile indica alle parti, fra le altre cose, "*i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni*". La disposizione, quindi, prevede chiaramente che successivamente alla scadenza del primo termine procedurale – e cioè, come nel caso di specie, successivamente al trentesimo giorno – parte istante abbia la facoltà, ove lo ritenga opportuno, di integrare e replicare alle deduzioni della/e parte/i convenuta/i, senza produrre ulteriore documentazione, rispetto a cui risulterebbe preclusa ogni possibilità di replica e/o contestazione. Si dispone, pertanto, lo stralcio di tutti gli allegati (fatture contestate e reclami) alla memoria di replica trasmessa da parte istante via PEC in data 9 giugno 2017.

##### **b) Nel merito**

Stante quanto sopra, non è possibile prendere in considerazione, nel merito, le domande aventi ad oggetto (a) lo storno/rimborso degli importi recati in fattura e (b) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami di cui ai punti (i) e (iii), perché la produzione documentale tardiva fa sì che non sia stato soddisfatto l'onere della prova da parte dell'istante, impedendo altresì l'esercizio del diritto di difesa da parte degli operatori convenuti.

A tal proposito, si rammenta come l'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, sia onerato di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi con quest'ultimo e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).

Riguardo ai restanti addebiti, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

In primo luogo, l'istante lamentava nei confronti di Vodafone il malfunzionamento del servizio ADSL sulla linea n. 06.90216956. Alla luce delle risultanze probatorie, in particolare le schermate prodotte dall'operatore, si evidenziava che la limitazione della velocità prevista dall'offerta derivava da un uso non lecito e scorretto da parte del Cliente. In base al paragrafo 10 delle Condizioni Generali di Contratto previste dalla società Vodafone si prevede invero che *"il cliente è tenuto ad utilizzare la sim ed i servizi secondo buona fede e correttezza rispettando le modalità e i limiti previsti dal proprio contratto [...] in caso di inosservanza Vodafone si riserva di interrompere, totalmente o parzialmente anche limitando la velocità di connessione la prestazione dei servizi, opzioni o promozioni"*.

In ragione di ciò, la società Vodafone non può essere ritenuta responsabile del preteso malfunzionamento del servizio, in realtà frutto di un inesatto adempimento da parte della Sig.ra Leone (secondo il brocardo latino *"Inadimplenti non est adimplendum"*, ciascuna delle parti di un [contratto](#) con [prestazioni corrispettive](#) può non adempiere la propria [obbligazione](#) ove l'altra parte si rifiuti di adempiere la propria), sicchè non è possibile accogliere la richiesta di indennizzo, di cui al punto (ii) dell'istanza di definizione, perché collegata ad una facoltà contrattualmente prevista in capo a Vodafone, che può decidere di interrompere, totalmente o parzialmente, anche limitando la velocità di connessione, la prestazione dei servizi.

A tutto voler concedere, sembra opportuno evidenziare che non vi è traccia di segnalazioni di malfunzionamento, in presenza delle quali Vodafone sarebbe stato gravato dell'obbligo di attivarsi al fine di risolvere la problematica denunciata.

Il richiamo a generici contatti al Servizio Clienti, a tal proposito, non può ritenersi infatti sufficiente a fondare un diritto all'indennizzo, in quanto la totale mancanza di riferimenti temporali impedisce, in ogni caso, l'accoglimento della domanda ex art. 11 dell'A della delibera 73/11/CONS (cfr. Delibera Corecom Lazio DL/209/15/CRL/UD e DL/208/15/CRL, ai sensi della quale *"la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"*). Ove ciò non bastasse, si evidenzia come nella stessa ricostruzione dei fatti,

parte istante dichiara che riceveva il seguente riscontro dagli operatori: “...mi consigliavano di cambiare il modem”.

Ad ogni buon conto, su tale aspetto appare utile rammentare che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui quest'ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione (v. per analogia, *ex multis*, Delibera Corecom Lazio DL/184/15/CRL: *"allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"*).

Ciò depone a favore del fatto che, seppur “perturbato” di tanto in tanto, l'istante abbia comunque fruito del collegamento (cfr. Delibera Corecom Umbria n. 22/11 e Delibera Corecom Toscana n. 85/19, *"il fatto che l'utente nei vari anni in cui si è protratto il malfunzionamento abbia accettato comunque l'erogazione del servizio senza mai determinarsi a richiedere la risoluzione del contratto è indice che trattasi di vizio che ha consentito all'utente di trarre una, seppur marginale o parziale, utilità dal servizio medesimo"*), senza sollecitare alcun intervento di ripristino all'operatore telefonico, di cui non fornisce prova e, perciò, ogni richiesta di indennizzo in proposito risulta infondata in fatto e in diritto perché generica ed indeterminata, oltreché totalmente priva di supporto probatorio (cfr. Agcom Delibera n. 3/11/CIR: *"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“an”, il “quomodo” ed il “quantum” del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"* e, nello stesso senso, Delibera Corecom Lazio n. 33/10: *"Tuttavia, è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie, il malfunzionamento della linea, la sospensione della stessa e la mancata risposta ai reclami) l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare: il periodo di malfunzionamento dell'utenza, il periodo di sospensione e la data di invio dei reclami all'operatore. In mancanza di tali indicazioni, le richieste dell'utente non possono essere accolte"*).

Infine, laddove si sia trattato non di disservizio ma di lentezza di connessione, la delibera 244/08/CSP chiede all'utente finale di espletare il test Nemesys per accertare l'effettiva velocità della connessione e richiedere così all'operatore, ove non conforme a quanto contrattualmente previsto, il solo recesso in esenzione spese dal servizio (cfr., *ex multis*, Delibera AGCOM n. 138/11/CIR). Sul punto, la giurisprudenza ormai costante dell'Autorità non manca di evidenziare come in tal caso non spetti alcun indennizzo, neppure a titolo di malfunzionamento, in quanto *"il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo"* (cfr. AGCOM Delibera 93/11/CIR).

Ad ogni buon conto, la Sig.ra Leone non ha provveduto ad alcuna misurazione, mancando nel fascicolo istruttorio il test Nemesys.

Circa la perdita della numerazione, ascritta ad entrambe le società convenute, si evidenzia come sia stata la stessa parte istante ad aver manifestato espressamente la volontà di cessare, per ben due volte, con riferimento a due operatori diversi, l'utenza (cfr., in tal senso, la Delibera del Corecom Puglia n. 25/12 per cui *“Non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore per la perdita della numerazione lamentata dall'utente qualora sia stato l'utente stesso dapprima a riconsegnare al gestore l'apparato necessario alla corretta funzionalità del servizio, impedendo così di fatto la prosecuzione del rapporto contrattuale, e successivamente a decidere di attivare una nuova utenza con un altro gestore, rinunciando in questo modo alla conservazione della propria numerazione”*).

Di tale circostanza, nel caso di specie, è la stessa Sig.ra Lxxx a darne atto, laddove dichiara di aver riconsegnato, in data 18.06.2015 la Vodafone Station tramite corriere Global Service S.r.l. (ricevuta accettazione – scheda n. 61205) e di aver successivamente stipulato un nuovo contratto con la società Tim, richiedendo un'altra utenza telefonica. Di conseguenza, in ragione del comportamento dell'istante, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione di cui al punto (iv), mancando il comportamento colpevole dell'operatore.

Con riferimento ai punti (v) e (vi), vale a dire la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non voluti e di “indennizzi come da All. A Delibera 73/11/CONS”, vale quanto segue.

Non si comprende, dalla narrativa dei fatti di cui all'istanza di definizione né, tantomeno, dalla memoria di replica depositata in data 8 giugno 2017, in quale momento siano stati attivati servizi non richiesti, da quale operatore e quali essi siano. La domanda, quindi, è meritevole di essere respinta perché generica, non circostanziata e priva di supporto probatorio. Analogamente, anche la seconda è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

## **5. Sulle spese del procedimento.**

Considerata la proposta formulata in sede di udienza di definizione, consistente nello storno integrale dell'insoluto, il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e la corresponsione della somma *omnia* di € 150,00, da parte di Vodafone, e nello storno integrale dell'insoluto riferito alla linea n. 06.2261223, il ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese e la corresponsione della somma *omnia* di € 150,00, da parte di Tim, ingiustificatamente rifiutata dalla parte istante, non si reputa possibile riconoscere la liquidazione di alcuna somma a titolo di rimborso spese, considerato il contegno serbato dalle parti e lo scarso spirito conciliativo

dimostrato da AECI, patrocinante la Sig.ra Lxxx, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida sopra citate (v. III.5.4.: *“Il comportamento tenuto dalle parti può inoltre influenzare la liquidazione: si pensi all’operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, in pratica dunque riconoscendo di aver costretto l’utente ad affrontare le spese di definizione; di contro potrebbe presentarsi il caso di un istante che rifiuta una congrua proposta conciliativa al fine di guadagnare le spese di procedure liquidate in fase di definizione”*).

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

Il rigetto integrale dell’istanza con compensazione delle spese di procedimento.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to Avv. Maria Cristina Cafini