

**DELIBERA N. 330/2022/CRL/UD del 07/10/2022**  
**M. Dxxx Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/483340/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 07/10/2022;

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*”;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di M. Dxxx Sxxx del 14/12/2021 acquisita con protocollo n. 0483943 del 14/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

I signori M. e M. Dxxx Sxxx, nella loro qualità di eredi del Sig. A. Dxxx Sxxx, a mezzo di domanda di definizione della controversia rubricata al numero GU14/483340/2021, agiscono per il recupero degli addebiti su conto corrente del padre deceduto, già intestatario di contratto Vodafone per un totale di euro 260,56. Ed invero, gli importi fatturati riguardano un servizio mai richiesto e mai utilizzato dal de cuius, a fronte del quale venivano rimesse al Gestore numerose richieste via pec di esibizione di copia del contratto; solo dopo l’esito negativo del tentativo di conciliazione, la Vodafone ha comunicato a mezzo nota pec del 22/10/2021 che non era presente il detto contratto nei loro archivi. Per tali motivi richiedeva: i. rimborso della somma di euro 260,56 e storno insoluto di euro 130,07 con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti; ii. Indennizzo per attivazione servizio non richiesto, dalla data del 9 novembre 2019 fino all’8.09.2020 (data del primo e dell’ultimo prelievo effettuati dal Gestore sul conto dell’utente), nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di attivazione non richiesta, per € 1.525,00; iii. Indennizzo per mancato riscontro al reclamo per euro 300; iv. Spese di procedura di euro 200.

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

Si costituiva tempestivamente l’operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In merito all’attivazione del contratto a nome del Sig. Dxxx Sxxx, l’Operatore precisava: “Sui sistemi, difatti, risultano attivate a settembre 2019 le numerazioni specificate nell’allegata schermata con annessa disattivazione delle medesime effettuata a novembre 2020”. La Vodafone pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle

condizioni di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Sul punto la Vodafone eccepisce che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Rileva come la stessa Agcom, si sia espressa in tal senso, con la determina 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". Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Assume il Gestore che parimenti rilevante deve considerarsi il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso e, quindi, per permettere a quest'ultimo un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 107,40, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi. In sede di repliche: l'utente osservava come il Gestore avesse completamente omesso la prova della sussistenza di un valido rapporto contrattuale con il de cuius, contestando peraltro la validità istruttoria della schermata di sistema prodotta dalla convenuta. Insisteva pertanto per la richiesta di rimborso delle somme illegittimamente prelevate per € 260,56, oltre a quelle di indennizzo e di storno integrale dell'insoluto.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria e dalla disamina degli atti e dei documenti presenti nel procedimento è possibile accogliere parzialmente le domanda di parte ricorrente, nei limiti di seguito riportati. i. Relativamente alla richiesta di rimborso delle somme contestate per attivazione di servizio non richiesto, ai

sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie, da un lato si ritiene che l'Operatore in sede di costituzione non abbia adeguatamente argomentato di avere contrattualizzato l'utenza del Dxxx Sxxx, dall'altro che il Gestore non ha adempiuto al proprio onere probatorio, atteso che non ha dato nessuna dimostrazione del fatto che l'utente abbia espresso il proprio consenso all'attivazione della linea oggetto di contestazione. Al contrario, è lo stesso operatore che dà conto della circostanza che non esiste un contratto intestato al de cuius, dando esito alla richiesta di accesso agli atti con nota PEC del 22.10.2021 con la seguente affermazione: "sui nostri sistemi non risulta archiviata alcuna copia della proposta di abbonamento relativa al contratto numero 06.6xxxxxxx del Sig. Dxxx Sxxx A.". Alla luce di quanto sopra osservato si ritiene, pertanto, che Vodafone debba essere condannata alla restituzione e/o allo storno delle somme contestate relative agli addebiti per servizio non richiesto, per un totale di € 209,00, (n°5 addebiti per € 41,80 cad.) ovvero nella misura comprovata per tabulas dall'istante a mezzo estratto conto bancario intestato al de cuius. Per le medesime motivazioni, si dispone l'integrale storno delle somme insolute per l'importo di € 130,07, la contestuale regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utenza con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese. ii. Quanto alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa può essere accolta nei limiti di seguito precisati. Come visto al punto che precede, la parte istante ha dimostrato l'esistenza sul proprio conto corrente bancario di ben cinque prelievi bimestrali in favore di VODAFONE, non autorizzati stante l'inesistenza di regolare contratto inter partes, nel periodo compreso dall'8.01.2020 all'8.09.2020 (data del primo e dell'ultimo prelievo effettuati dal Gestore sul conto dell'utente) per 244 giorni di disservizio. Per tale fattispecie di disservizio, a fronte dell'accertata responsabilità dell'Operatore, soccorre quanto previsto ex art. 9 all. A Del. 347/18/CONS, a mente del quale: "Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari a euro 5 per ogni giorno di attivazione". Tuttavia il disservizio de quo si procrastinava oltremodo nell'arco temporale di diversi mesi, per fatto non esclusivamente imputabile al Gestore, atteso che l'unico soggetto intestatario del rapporto - legittimato all'immediata contestazione del fatto - decedeva in data 14.04.2020, mentre gli eredi potevano avere contezza dell'irregolarità contabile solo a distanza di nove mesi dall'attivazione non autorizzata. Per tali motivi – per ragioni di equità e proporzionalità nell'erogazione degli indennizzi – nel caso di specie si ritiene equo e congruo ridurre al 50% la quantificazione prevista dalla delibera, con la conseguenza che all'utente saranno dovuti € 2,50 x 244 giorni di disservizio, così per un importo complessivo di € 610,00. iii. Sulla mancata risposta ai reclami rimessi dal legale degli eredi al fine di reiterare al Gestore – in distinte occasioni – la richiesta di

accesso agli atti utile alla produzione di copia del contratto, la domanda non appare ammissibile nella misura in cui il Gestore ha dimostrato di aver fornito tempestivo riscontro alle richieste dell'utente a mezzo note del 15.10.2020, 19.11.2020 e 22.10.2021 tutte regolarmente prodotte in sede istruttoria. iv. Infine, per quanto riguarda la richiesta di riconoscimento delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura gratuita della procedura telematica del ConciliaWeb e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'operatore VODAFONE S.p.A., è tenuto a:

a) al rimborso, previo storno, delle somme relative agli addebiti per servizio non richiesto, per un totale di € 209,00, (n°5 addebiti per € 41,80 cad.)

b) al pagamento della somma di € 601,00 (seicentouno/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, ex art. 9 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

c) Vodafone spa è tenuto, altresì, a stornare le somme insolute per l'importo di € 130,07 con contestuale regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile dell'utenza con ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione spese.

**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 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, 07/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

f.to

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini