

**DELIBERA N. 332/2022/CRL/UD del 07/10/2022**  
**E. Mxxx Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/484161/2021)**

**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 E. Mxxx Bxxx del 16/12/2021 acquisita con protocollo n. 0487777 del 16/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente assume di essere titolare di contratto telefonico con Vodafone per le utenze 06.5xxxxxxx, 349.5xxxxxxx e 340.7xxxxxxx contraddistinto dal codice cliente 1.16417124. Sul formulario GU14 inserito nel conciliaweb l’utente – nella descrizione dei fatti – rimanda l’esposizione di cui alla documentazione allegata, così precisando: “vedi allegato”. Per tali motivi, a supporto delle proprie doglianze produce un copioso carteggio, numerato da 1 a 24 e da A a D e composto da una breve descrizione dei fatti, fatture, bollettini di pagamento, la proposta di abbonamento mobile, la ricevuta di consegna del terminale, un ordine di bonifico in favore di Vodafone, un sollecito di pagamento Vodafone del 20.09.2019 e una serie di “post-it” con appunti autografi. In estrema sintesi, dalla detta documentazione, si può ricavare che la parte istante contesti all’Operatore l’addebito per costi di recesso/disattivazione, l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali. Poste tali premesse, richiedeva: i. la consegna dello smartphone LG mai consegnato, ii. lo svincolo dalla penale in caso di recesso per il numero 3407xxxxxxx, iii. riduzione ad € 24,99 della tariffa aumentata illegittimamente a circa 120/150 euro; iv. cessazione dell’addebito bancario e cessazione del numero 065xxxxxxx; v. applicazione della linea adsl; vi. indennizzo di euro 1.000,00 per la mancata informazione, aumenti unilaterali e servizi non richiesti.

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

Si costituiva a mezzo memoria difensiva di parte l’Operatore Vodafone, il quale eccepiva – relativamente alla numerazione ricaricabile 349.5xxxxxxx – di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali indicate nella proposta di abbonamento sottoscritta dall’istante in data 24.5.2014 e dallo stesso depositata nel procedimento. Sul punto, la Vodafone precisa che la detta SIM migrava con decorrenza 22.04.2021 verso terzo Operatore, senza l’applicazione di costi aggiuntivi o penali. In relazione, all’utenza in abbonamento 3407xxxxxxx, attiva dall’11.12.2015, il Gestore osserva altresì la corretta applicazione dei costi così come prospettati nel piano tariffario sottoscritto dal cliente. Per quanto diversamente attiene le successive modifiche generali di contratto, eccepisce come le stesse siano state comunicate con apposita nota contenuta nelle fatture AG03411725, AG06820807, AG16936477, AH10071332,

AI01164602, AI05019842 e AL08824978, che allega, nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia. Nelle suddette comunicazioni veniva fornita la specifica delle modalità nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o migrare verso altro operatore mantenendo il proprio numero in esenzione costi. Alla luce di quanto sopra, contesta che la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante appare priva di fondamento. Il Gestore inoltre pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione a tale problematica derivandone, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Sotto il profilo amministrativo e contabile, in ultimo, la Vodafone precisa che l'utente è attualmente attivo e che non risulta la presenza di alcun insoluto. In sede di repliche: l'utente deposita una nota datata 15.02.2022 a mezzo della quale – con una suddivisione in tre capitoli – apporta delle precisazioni al copioso carteggio offerto in produzione e composto da 100 pagine in formato PDF. Tra le principali contestazioni sollevate nei confronti del Gestore si legge, in estrema sintesi, l'addebito per “Illegittimità ed abuso di posizione di contraente forte”.

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

Con riferimento alla richiesta di cui sub i. consegna dello smartphone LG, ii. svincolo dalla penale in caso di recesso per il numero 3407xxxxxxx, iii. riduzione ad € 24,99 della tariffa iv. cessazione dell'addebito bancario e cessazione del numero 06.5xxxxxx; v. applicazione della linea adsl, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento in quanto inammissibile per le seguenti motivazioni. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'art. 20, c. 4, del. AGCOM 353/19/CONS ai sensi del quale: “L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla del. AGCOM 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Sul punto, infatti, deve essere rilevato che la richiesta di cui ai punti da i. a v. dell'istanza di definizione sia del tutto estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'Organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore all'attivazione coattiva di un servizio (invero competenza declinata alle ipotesi di cui al procedimento ex art 5, commi 3 e 4 Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS), alla consegna di uno smartphone, alla modifica delle condizioni tariffarie in essere tra le parti, alla risoluzione del rapporto contrattuale o alla cessazione di addebiti sul conto corrente bancario. Del resto, è la stessa parte istante –

in sede di repliche – a qualificare indirettamente la natura risarcitoria dei disservizi lamentati riportando letteralmente che: “il danno economico complessivo non è inferiore a quattrocentomila euro”. Sul punto, sotto diverso profilo, si osserva che per vedersi soddisfare siffatte richieste risarcitorie soccorre l’espresa previsione di cui al comma 5 dell’art. 19 all. A Del 173/07/Cons, in forza del quale è fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito. Anche le ulteriori domande di indennizzo, invero astrattamente inquadrabili in termini di Delibera indennizzi, non possono essere accolte in questa sede. Ed infatti, nonostante il copioso carteggio istruttorio offerto in deposito, l’istante omette di depositare almeno un reclamo di contestazione avverso le fatture emesse nel corso del tempo dal Gestore Vodafone. Sul punto, non possono non essere richiamate le considerazioni costantemente espresse dall’Autorità secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema. A ciò si aggiunga che le singole fatture emesse debbono essere contestate entro un termine non eccessivamente dilatorio dalla loro emissione e che in assenza di contestazioni la fattura potrebbe intendersi come accettata da parte dell’utente. 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. L’Autorità si è 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”. In ultimo, si rileva che la produzione del reclamo scritto, a fronte della specifica eccezione dell’Operatore in tal senso, non veniva integrata e sanata in sede di repliche dalla parte istante, entro i termini previsti dal Regolamento (All. A alla delibera n. 353/19/CONS). Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito “reclamo”: “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall’Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza della lamentata problematica e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. E non solo, a mente di quanto previsto dal successivo art. 14 comma 4 Del. cit.: “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. Nel caso di specie, si ritiene che l’utente non ha soddisfatto i

propri oneri probatori in tal senso, con conseguente mancato accoglimento delle domande di indennizzo.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto integrale dell'istanza
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

f.to

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini