

**DELIBERA N. 206/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**S. Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/485684/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del 08/09/2022;

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 S. Txxx del 22/12/2021 acquisita con protocollo n. 0494393 del 22/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La Sig.ra S. Txxx con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al codice cliente 1.560363, per l'utenza 0687xxxxxx, non meglio precisati disservizi e l'addebito in fattura di costi successivi a recesso, richiedendo così "indennizzo per mancata risposta al reclamo, indennizzo per modifica (delle condizioni contrattuali n.d.r.), storno insoluto, rimborso somme pagate e non dovute. Varie ed eventuali". In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, non veniva depositato alcun documento istruttorio a supporto delle proprie richieste, limitandosi l'istante – nella descrizione dei fatti – a dichiarare testualmente quanto segue: "Vedere Formulario UG ivi allegato".

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

L'operatore Vodafone ha depositato nei termini indicati la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, evidenziava l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio in favore dell'utente. In particolare, in merito alla ex adverso contestata omessa notifica delle modifiche alle condizioni contrattuali, il Gestore precisava come la Sig.ra Terribili avesse regolarmente ricevuto la relativa comunicazione delle modifiche unilaterali di contratto nella fattura AL05118695 del 20.3.2019, nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia. Poste tali premesse, la Vodafone, confermando di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite, evidenziava che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultasse essere mai pervenuto alla società convenuta, in relazione alla lamentata problematica. In conclusione della memoria, la società resistente, in considerazione di quanto in essa argomentato e di quanto documentato in atti al fascicolo, ha reiterato le eccezioni formulate, ed ha nuovamente contestato tutte le affermazioni dell'istante e le richieste di indennizzo, storno e rimborso fatte e per effetto ha chiesto al Corecom il rigetto delle richieste e domande avanzate nei propri confronti, in quanto infondate sia in fatto che in diritto.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito meglio precisato. L'utente ha lamentato in relazione al codice cliente 1.560363, una serie di disservizi tra i quali si evince, una fatturazione non dovuta ed illegittima per la quali richiede in parte il rimborso e per il residuo insoluto lo storno, l'omessa notifica della comunicazione di modifica contrattuale, la mancata risposta al reclamo, senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante – nella descrizione dei fatti – si limita a dichiarare testualmente quanto segue “Vedere Formulario UG ivi allegato” (che non produce nel presente procedimento). L'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole fattispecie di disservizio contestate, le voci in fatturazione per le quali ha chiesto il rimborso e le relative somme pagate, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Pertanto, in via preliminare, giova precisare che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti eccessivamente generica e non supportata da alcuna documentazione probante, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento, impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica (previa ricostruzione dei fatti) della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze, limitandosi a fare riferimento al formulario relativo all'istanza di conciliazione. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'Operatore. Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti risulta una fattura contenente costi di disattivazione, ma non risulta nemmeno inserito il reclamo scritto oggetto della relativa contestazione e per il quale si richiede indennizzo per mancato riscontro. Infatti, quello indicato in istanza – e per il quale l'istante non si è curato di reiterarne il deposito nel corso del presente procedimento -risulta essere una mera ed impalpabile allegazione di fatto circa la sussistenza di una contestazione delle fatture. Quindi, non si comprende l'instaurarsi della presente procedura in assenza di specifica descrizione dei fatti e della contestazione inerente l'asserita errata fatturazione, in considerazione anche di quanto espressamente previsto dall'art.14 comma 4 dell'allegato A della Delibera n.347/18/CONS. Tuttavia, è doveroso significare che in atti al fascicolo è stato depositato, da parte della società Vodafone, una schermata di gestione ticket a mezzo del quale risultano gestiti, all'inizio del rapporto contrattuale (agosto 2018), due segnalazioni dell'utente che – in assenza di più compiute (quanto dovute) specificazioni dell'istante – neppure sono riconducibili a ben identificati disservizi, i quali, comunque, risultano gestiti dall'Operatore.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Si propone il rigetto integrale dell'istanza della Sig.ra S. Txxx nei confronti della società Vodafone SpA, in relazione al codice cliente 1.560363, per le motivazioni di cui in premessa.

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to