

**DELIBERA N. 245/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**L. Gxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/278639/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione 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 L. Gxxx del 14/05/2020 acquisita con protocollo n. 0208135 del 14/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante affermava in sede di istanza GU14: “riscontro numerosi problemi nel servizio dati per i quali contattavo il servizio clienti, ottenendo solo risoluzioni temporanee. Inoltre, si verificavano problematiche a causa del mancato recapito delle fatture, per il quale mi trovavo costretta a saldare le stesse mediante Sisal, al ricevimento di sms da parte dell'operatore nonostante avessi contattato più volte il servizio clienti al fine di risolvere la spiacevole situazione. Pertanto, in data 12/11/2018, invio a mezzo raccomandata A/R richiesta di recesso dal contratto di abbonamento con perdita della numerazione. Successivamente, venivo contattata da un operatore telefonico che mi proponeva di rimanere un altro mese in Vodafone ad un prezzo molto vantaggioso, in modo da non incorrere nei costi per cessazione, in quanto la data di scadenza naturale di suddetto contratto sarebbe stata il 31/12/2018. Inoltre, tale operatore mi consigliava di inviare nuova richiesta di cessazione entro predetta data, cosa che provvedevo ad inviare in data 17/12/2018”. Con relative richieste: (i) richiesta di storno dei costi disattivazione della linea e degli eventuali insoluti fino a fine ciclo fatturazione con effetti sulle eventuali azioni di recupero del credito; (ii) richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, ex art. 6 della Delibera AGCOM 347/18/CONS pari ad € 100,00; (iii) richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12 della Delibera AGCOM 347/18/CONS pari ad € 150,00;

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

La convenuta controdeduce rilevando “di aver correttamente gestito, con esito positivo, le uniche due segnalazioni inviate dall'utente, peraltro risolte il giorno successivo alla ricezione dell'apertura dei relativi ticket tecnici (cfr. All. 1). In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere necessariamente rigettata”. In conclusione, chiede il rigetto di ogni pretesa avversa.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito, si osserva che l'operatore ha palesato con evidenze documentali di aver gestito tempestivamente il disservizio lamentato dall'utente. Infatti, dall'allegata schermata tecnica, si evince che la problematica veniva risolta il giorno dopo l'avvenuta segnalazione. Nel caso di specie, dunque, la Vodafone Italia S.p.A. non era tenuta a

formulare una risposta scritta in quanto, si badi, la società ha riscontrato la doglianza per fatti concludenti, risolvendo il lamentato disservizio. Si consideri, al riguardo, quanto affermato dall'AGCOM nella Delibera n. 152/11/CIR: "L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. È dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per facta concludentia". Del pari infondata appare la domanda di storno dei costi di recesso in quanto generica e non adeguatamente argomentata né giustificata. La mancata produzione delle fatture, non reclamate, poi, impedisce ogni valutazione di legittimità nel merito delle pretese.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto integrale dell'istanza formulata dalla sig.ra Gxxx L. nei confronti della Vodafone Italia SpA
- 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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI