

**DELIBERA N. 247/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**M. Vxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/286643/2020)**

**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 M. Vxxx del 03/06/2020 acquisita con protocollo n. 0236030 del 03/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Il giorno 8/7/19 mi sono resa conto che sul mio conto corrente mi venivano sottratti RID da parte di Vodafone di € 80 relativo ad un mio vecchio contratto da me modificato presso un negozio Vodafone, con una nuova utenza business. Mi era stato detto che la cessazione sarebbe avvenuta automaticamente all'attivazione della linea nuova. Ora mi trovo da circa due a pagare 2 contratti. Ribadisco che il mio vecchio contratto è stato disattivato". All'esito del deposito delle controdeduzioni dell'operatore, l'utente integrava le proprie difese mediante memoria di replica in cui precisava le proprie conclusioni e argomentava quanto segue. Preciso sin d'ora che la suddetta utenza telefonica prevedeva la fornitura di un servizio di telefonia/internet e il contestuale pagamento di circa 80 Euro a bimestre e che i pagamenti venivano effettuati tramite domiciliazione bancaria sul conto corrente a me intestato. Segnalo altresì che al momento dell'attivazione della predetta utenza mi erano state fornite delle credenziali per accedere ad un account "MyVodafone" (che mi permetteva di monitorare tra le altre cose lo stato dei pagamenti e la corretta emissione di fatture per i servizi resi dal gestore) e che le predette credenziali sono state disattivate da Vodafone al momento del mio recesso e della contestuale attivazione della linea telefonica Business". Inoltre, l'utente prosegue precisando che "A conferma della cessazione del contratto per privati, mi venivano disattivate le credenziali per accedere al mio precedente account di Vodafone, circostanza che mi ha di conseguenza impedito di accedere alla mia pagina personale e verificare l'effettiva cancellazione del contratto". Infine l'utente afferma che "solo nel mese di luglio del 2019, dopo aver ricevuto degli addebiti che non sembravano congruenti sul mio conto corrente bancario, ho appreso, tramite il mio sistema banking on-line e con il supporto di un operatore bancario, che la Vodafone aveva continuato ad accreditarmi gli importi per un servizio (per privati) che di fatto non era più funzionante e per il quale, si ribadisce, avevo effettuato la disdetta a luglio 2017 nel punto Vodafone di Via Candia al momento del passaggio all'utenza Business". La Sig.ra Verdi afferma inoltre che "a fronte di un colloquio telefonico con un operatore Vodafone per le utenze business (si precisa che il numero 190 dedicato ai privati non è contattabile una volta effettuato il passaggio da privati a business) sono riuscita ad accertare che l'utenza per privati a mio nome risultava formalmente attiva pur non essendo più funzionante. Tale circostanza è stata verificata dallo stesso operatore del servizio clienti business di Vodafone, il quale durante il colloquio telefonico ha accertato che il numero di telefono fisso associato alla mia utenza privata, risultato staccato, non più raggiungibile o attivo e, pertanto, non funzionante. Durante la conversazione con il servizio clienti business su citato, ho peraltro rappresentato di non aver mai ricevuto alcuna fattura in nessuna

modalità (PEC, raccomandata, email etc.) dalla Vodafone privati. Accortosi del disservizio e della indebita fatturazione emessa per ben due anni da Vodafone, lo stesso operatore mi ha offerto di scalare i due anni di addebiti per il servizio non reso di telefonia fissa (relativo all'utenza privati), recuperando gli importi sulla mia utenza business. Tale proposta è stata tuttavia da me rifiutata, posto che in considerazione del disservizio che ho subito da Vodafone, ho ritenuto di voler cambiare operatore telefonico. Ritengo inoltre di dover essere non solo rimborsata degli importi addebitati sul mio conto per ben due anni per un servizio non reso, ma di dover ricevere un indennizzo per i disagi subiti. Segnalo infine che la predetta conversazione con l'operatore Vodafone, dovrebbe essere stata registrata/conservata da Vodafone e quindi recuperabile dalla stessa". L'utente avanzava le seguenti richieste (come precisate nella memoria di replica): (i) richiesta di rimborso di € 940,10; (ii) richiesta di indennizzo per il disagio subito pari ad € 500,00.

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

La convenuta eccepisce preliminarmente che l'istanza formulata dalla Sig.ra Verdi "è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo esatto degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata". Vieppiù, il Gestore contesta che "nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente". A sostegno di tale ultima eccezione, l'operatore richiama una pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. n. 22 del 17/04/2017) in cui viene statuito quanto segue: "la richiesta di storno della fattura debitoria non può essere accolta poiché agli atti non emergono contestazioni in ordine agli importi addebitati: si rammenta che è onere dell'utente sporgere reclamo onde consentire all'Operatore di eseguire le attività necessarie per la verifica e la rettifica delle somme contabilizzate". A giudizio dell'operazione, inoltre, tale conclusione non può essere superata nemmeno da un reclamo tardivo rispetto alla verifica del (presunto) evento pregiudizievole, ostandovi la normativa in tema di protezione dei dati personali. Sul punto la Vodafone deduce infatti quanto segue: "Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. 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". A suffragio di ciò l'operatore richiama una pronuncia dell'AGCOM, ovvero la determina n. 49/15/DIT, in cui l'Autorità, in ossequio a quanto disposto dall'art. 123 del codice della Privacy,

afferma 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”. In conclusione, si 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, occorre anzitutto rilevare che la domanda dell’utente appare obiettivamente sguarnita del necessario ed ineluttabile corredo probatorio. Infatti, alla stessa non risultano allegati le relative quietanze di pagamento e, in ultima analisi, nessuna documentazione a suffragio del reclamo asseritamente formulato dall’istante. Ora, come sancito nei precedenti dell’Agcom, nel caso di specie tali incumbenti non possono gravare sull’operatore, non potendo operare alcuna inversione dell’onere probatorio. Si consideri quanto statuito dall’Agcom nella Delibera n. 70/12/CIR: “La domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incumbente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell’avvenuta contestazione delle fatture. Tuttavia, qualora l’operatore accetti espressamente, nel corso della procedura, di invertire l’onere probatorio (che sarebbe dovuto ricadere sull’istante), anche con riferimento alla domanda di storno di ulteriori importi, e poi rimanga inadempiente, appare equo e ragionevole ordinare, per l’ipotesi in cui fra le parti residuino rapporti di debito-credito, la regolarizzazione amministrativa della posizione dell’utente” (circostanza quest’ultima non ravvisabile nel caso di specie). Ora, anche volendo tralasciare l’omessa produzione delle fatture contestate (atteso che la deducente afferma di non averle mai ricevute), la mancata allegazione delle quietanze appare obiettivamente circostanza ostativa ad alcun rimborso né altrimenti superabile in via indiretta o presuntiva. Né risultano altresì documentate le ulteriori eccezioni sollevate dalla Sig.ra Verdi, ovvero l’asserita sospensione delle credenziali relative all’utenza oggetto dell’istanza, l’asserita presentazione del reclamo e l’offerta dell’operatore di procedere a compensazione, elementi (almeno in parte) potenzialmente indiziari e presuntivi della fondatezza di quanto affermato ma, si ribadisce, non allegati in questa sede. Posto ciò, le suestese eccezioni non possono che derubricarsi a mere dichiarazioni di parte. Né, infine, può soccorrere il principio di non contestazione di cui all’art. 115 c.p.c., stante che l’operatore, come sopra riportato, ha replicato punto per punto in maniera analitica alle avverse doglianze. La domanda dell’utente non può essere accolta.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza formulata dalla Sig.ra Vxxx M. nei confronti della Vodafone Italia S.p.A.

**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

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini