

**DELIBERA N. 300/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**Bxxx M. DITTA INDIVIDUALE / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -**  
**TELETU)**  
**(GU14/484742/2021)**

**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 Bxxx M. DITTA INDIVIDUALE del 20/12/2021 acquisita con protocollo n. 0490457 del 20/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente deduce di essere titolare delle linee telefoniche 06.6xxxxxxx e 06.9xxxxxxx, di cui un’utenza ad uso domestico e l’altra di tipo business. In sede di stipula con Vodafone, l’operatore commerciale prospettava un costo per le due linee telefoniche, di euro 80 + iva a bimestre per entrambe le utenze. Tuttavia il Gestore emetteva fatture con costi superiori. A febbraio 2020 l’istante inviava una pec con la richiesta del contratto, ma non riceveva risposta; poste tali premesse, nel mese di novembre 2020, si vedeva costretta ad eseguire migrazione verso altro operatore ed il Gestore emetteva fattura di chiusura conto di euro 995,81 per costi non meglio identificati. Alla luce dei disservizi contestati richiedeva: i. storno delle ultime due fatture; ii. indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti ex art. 9, comma 1 delibera 347/18/cons, oltre alla richiesta al Gestore convenuto di deposito del contratto utile alla verifica costi mensili. Quantificava così gli indennizzi dovuti per un totale di € 3.500,00.

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

In sede di costituzione, nel merito, l’Operatore contesta l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della Bxxx M. ditta individuale, in quanto ha provveduto ad attivare i servizi richiesti in virtù di apposite proposte di abbonamento regolarmente sottoscritte dall’utente (che produce). Vodafone, inoltre, rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente, ovvero di specifiche contestazioni in quanto le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In ultimo, rilevava l’inammissibilità delle richieste di indennizzo della parte avversaria, in quanto fattispecie non presente nella Delibera indennizzi e, comunque, in quanto contraria a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS. Vodafone eccepisce, altresì, l’inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché le richieste di parte istante non sono conformi a quanto previsto e statuito dall’art. 20, comma 4 della Delibera 353/2019/CONS in quanto: “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". In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta allo stato disattivo con un insoluto residuo a carico pari ad euro 1.249,57.

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

All'esito dell'espletata istruttoria, si osserva che la domanda dell'utente non è ammissibile per le motivazioni di seguito specificate. La Sig.ra Bxxx M., in buona sostanza, contesta l'attività fraudolenta (fornitura di informazioni parziali e/o scorrette afferenti i costi dell'abbonamento) posta in essere dall'agente commerciale di VODAFONE in fase di stipula. Ed infatti, a supporto delle proprie allegazioni, dopo aver preso visione dei contratti sottoscritti, precisava che il prezzo veniva "esposto verbalmente dal vostro consulente" (rectius: forniva false informazioni commerciali). Sul punto, giova precisare che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, poiché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente e la conseguente possibilità di orientamento verso una diversa offerta commerciale. La trasparenza delle condizioni generali ed economiche di offerta dei servizi telefonici è parte sostanziale del gioco competitivo dei mercati, senza la quale il consumatore non può fare scelte ottimali e consapevoli, e beneficiare dei vantaggi della concorrenza. Tuttavia, nel caso di specie non risulta sussistere una violazione della normativa vigente e neppure un inadempimento contrattuale, in quanto dalla ricostruzione dei fatti e dalla produzione documentale non è stato possibile comprovare la sussistenza di una comunicazione fuorviante da parte dell'Agente commerciale. Purtroppo in assenza di reclami specifici rimessi al Gestore (sul punto si veda meglio infra), neppure è possibile comprovare l'inerzia dell'Operatore nella consegna di copia dei contratti richiesti, ovvero nella comunicazione delle informazioni commerciali richieste a chiarimento dell'offerta sottoscritta. Da parte sua l'Operatore, a mezzo deposito dei contratti regolarmente sottoscritti dal Cliente e delle opzioni tariffarie attivate, ha dimostrato di aver parzialmente sanato eventuali omissioni dell'agente in quanto in tali documenti è riportato in modo sufficientemente chiaro la natura dei servizi contestati; ed infatti, l'utente all'esito del deposito non contestava la difformità del servizio attivato, quanto quella del "prezzo" promosso dal consulente in sede di stipula. Per tali motivi, anche a voler ammettere l'esistenza di una condotta fraudolenta dell'agente commerciale – e ammesso che fosse attribuibile direttamente a fatto e colpa dell'Operatore – la stessa non è stata dimostrata dall'utente, mentre il Gestore ha dimostrato di aver correttamente adempiuto ai suoi oneri informativi. E non solo. In merito all'asserita applicazione di condizioni tariffarie difformi, giova altresì ricordare che l'assenza di contestazioni scritte dell'utente impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e l'entità del lamentato disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la

richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto” e ancora nella medesima pronuncia si legge “Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL). Anche la domanda di storno dell'insoluto è affetta dal medesimo vizio di genericità. Ed infatti, stante l'indicazione generica della richiesta e la mancata produzione delle fatture utili alla disamina di eventuali addebiti vessatori da parte dell'Operatore non è possibile determinare l'azzeramento dei costi richiesti dall'utente e neppure sapere se l'importo insoluto contenesse altresì costi diversi o canoni comunque contrattualmente dovuti. L'indicazione generica del fatto e l'omessa produzione documentale, rendono astrattamente impossibile da parte della scrivente Autorità determinare il quantum della eventuale condanna nei confronti del Gestore. L'istante deduce di aver inviato al Gestore una PEC di richiesta informazioni, ma nulla deposita in tal senso. Viceversa, anche qualora i reclami fossero avvenuti tutti a mezzo call center, l'istante omette completamente di indicarne la data di invio, il numero operatore ed il riferimento ticket/numero di protocollo della segnalazione inoltrata al Gestore. 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 allorquando 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. Tale omessa produzione, anche a voler prescindere dalla potenziale lesione del diritto di difesa della società convenuta, è dirimente ai fini della decisione, anche alla luce dello sbarramento previsto dall'art. 14 dell'All. A alla delibera n. 347/18/CONS (“Esclusione degli indennizzi”), il quale al comma 4 espressamente prevede l'esclusione degli “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”. Pertanto la richiesta di indennizzo è inammissibile stante la mancata produzione della prova del reclamo. Tali incongruenze ed approssimazioni istruttorie, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza proposta dalla Sig.ra Bxxx M. n.q., nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to