

**DELIBERA 399/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**G. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/484390/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2023;

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 G. Pxxx del 17/12/2021 acquisita con protocollo n. 0489152 del 17/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione che si è concluso in data 23/09/2021, ha introdotto il presente procedimento con istanza del 17/12/2021 per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho Mobile–Teletu) - di seguito Vodafone – in relazione al contratto privato di telefonia fissa. Al riguardo l’utente ha lamentato nei confronti dell’Operatore Vodafone quanto segue “Sotto-scrive contratto col gestore Vodafone dove mi viene proposto, vista la promozione sconto Giga Family un importo di €49,90 +9,98 (ricarica mobile 3496382088) al mese compreso di ser-vizio di telefonia fissa con telefonate illimitate fissi e mobili connessione a internet illimitata, sim dati con 30 giga gratuita, Vodafone TV e NOW TV con pacchetto sport e SIM mobile con numerazione 3496382088. Appena ricevuta la prima fattura l’istante si accorge che l’importo fatturato era gran lunga superiore si aggirava intorno agli 80/90 € al mese e che le è stato addebitato il costo della sim dati. Riceve ulteriore fattura di €211,00 relativa a una fatturazione bimestrale dove l’importo è ulteriormente aumentato. La proposta contrattuale fatta al negozio Vodafone ci ha portato a sottoscrivere un contratto che si è rilevato non veritiera. L’istante ha fatto presente la problematica sia sul sito Vodafone sporgendo reclamo sia al punto vendita senza ottenere alcuna modifica sia a mezzo PEC. Ulteriormente subisce disservizi sulla linea internet dal 10/09/2020 con continue disconnessioni che non permettono di usare il servizio segnalate al numero verde e l’impossibilità di attivare la connessione wifi nell’abitazione in quanto i dispositivi non riconoscono la password. Fa ulteriormente segnalazione al gestore vodafone ma ad oggi il servizio è inutilizzabile. Si richiede riattivazione del servizio internet della linea fissa 0645556541.” Pertanto, su quanto assunto l’istante richiede quanto segue: Indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per sospensione del servizio, rimborso importi pagati e non dovuti, storno tale insoluto, attivazione servizio mai richiesto, indennizzo per attivazione profili tariffari non richiesti varie ed eventuali.

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

L’operatore in relazione alla vicenda in esame si costituiva nel procedimento ed eccepiva quanto segue: a) preliminarmente l’inammissibilità e l’improcedibilità del presente procedimento di definizione riguardo la non conformità agli artt. 6, comma e



14, comma 3 della Delibera 353/2019/CONS dell'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione b) Inoltre, preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate in GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, chiedendo all'Autorità di verificare la coincidenza tra quanto chiesto in questa sede da parte ricorrente e le pretese oggetto di conciliazione; c) Nel merito, evidenziava l'infondatezza delle richieste avanzate da parte istante in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio all'utente e che Vodafone ha applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite con apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente stesso di cui allega proposta di abbonamento; d) Specificava che quanto sopra è stato inviato all'istante con comunicazione di cui allega missiva Vodafone e pertanto fa presente che non sono presenti errori riguardo le fatture emesse ed attualmente insolute per un importo complessivo di €431,10 allegando fatture insolute. e) Aggiunge che la richiesta del ricorrente è generica, non circostanziata, non puntuale nelle allegazioni riguardo agli asseriti e non provati errori di fatturazione evidenziando che non risulta specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente con-testate. Chiede il rigetto dell'istanza. f) pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto al gestore in relazione a tale problematica ed allega le condizioni generali di contratto. g) Secondo quanto indicato dalle suddette con-dizioni, rappresenta che le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione e in assenza di contestazioni la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato da tali condizioni. A tale proposito richiama pronuncia del Co.Re.Com. Puglia (Del. N. 22 del 17/04/2017). h) Sottolinea l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi in cui non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura nonché 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. Agcom, del resto, 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. Pertanto, 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. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. A tale proposito al fine di permettere al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o veri-fiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. i) Ribadisce che secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare re-clamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tale senso si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma rispettivamente, con le sentenze n.

12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. j) Riafferma che la presenza di reclami e segna-lazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. A tale proposito si riporta sul punto alla raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR) e Del. 165/15/CIR. In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, chiede il rigetto della domanda di indennizzo. k) Secondo quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, ne sottolinea l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso evidenziando la mancanza qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece dalla suddetta delibera. Né il ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. l) Rileva di aver correttamente gestito le segnalazioni inviate dall'istante entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, come visibile dalle schermate accluse alla presente memoria difensiva. m) Evidenzia che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno ex art. 1227 c.c. Riporta secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità che l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). Riguardo, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizza-to dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato. A tale proposito AGCOM, ha recepito il sopramenzionato principio nella Del. N. 23/17/CIR. n) Precisa che l'utente è attualmente disattivo ed è presente un insoluto di €431,10; o) chiede pertanto che venga respinta l'istanza avversaria con integrale rigetto delle domande per i motivi esposti in narrativa. Replica dell'istante. L'istante precisava che in merito a quanto scritto da controparte quanto segue “la documenta-zione probatoria (peraltro relativa all'anno 2020) è stata allegata/depositata con l'istanza GU14 ed è quindi valida. In merito alle richieste economiche ovviamente si fa riferimento agli indennizzi previsti di cui all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS”.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Le domande dell'istante sono accolte nei limiti che seguono. Considerazioni in rito Preliminarmente si rileva che non è accoglibile l'eccezione sollevata dall'Operatore di inammissibilità e improcedibilità del presente procedimento di definizione riguardo la non conformità agli artt. 6, comma 1, e 14, comma 3, della De-libera 353/2019/CONS

dell'istanza introduttiva del procedimento di conciliazione stante la regolarità di quanto formulato dall'Istante secondo la normativa suddetta. Inoltre, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata dal Gestore circa l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste dell'istante che non siano state oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Considerazioni in merito Sulla mancata risposta al reclamo Ai sensi dell'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il ter-mine indicato nel contratto e comunque non superiore ai 45 giorni successivi dal ricevimento del reclamo da parte dell'operatore. Nel caso di specie, relativamente al disservizio lamentato, l'istante invia apposito reclamo all'operatore tramite pec del 14/09/2020. A tale reclamo, segue riscontro del 24/09/2020 da parte del medesimo Operatore che però non produce prova dell'invio del suddetto riscontro all'istante. Pertanto, alla luce delle risultanze istruttorie la domanda è fondata e può essere accolta. Pertanto, come indicato nella Delibera 276/13/CONS, ai fini del calcolo dell'indennizzo nel caso in cui non sia mai giunta risposta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione nella quale l'utente abbia avuto la possibilità di interloquire con l'operatore riguardo la propria questione che generalmente coincide con l'udienza di conciliazione oppure se l'operatore non si presenta l'indennizzo va calcolato fino al deposito dell'istanza di definizione. Ai sensi del nuovo Regolamento indennizzi spetta all'utente l'indennizzo per mancata risposta al reclamo nella misura dell'importo massimo di €300,00 ex art. 12, comma 1, all. A alla Delibera 347/18/CONS (dies ad quem; data del reclamo 14/09/2020, dies a quo: data udienza di conciliazione 23/09/2021). Sulla interruzione della linea per malfunzionamento del servizio Può essere accolta la richiesta di indennizzo dell'utente in relazione al disservizio sulla propria linea fissa del servizio internet e al contestuale rimborso delle somme pagate per mancata fruizione del servizio. In via generale e preliminare, ai fini della definizione della controversia in esame, si rammenta che, in conformità a quanto previsto dall'art. 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore qualora quest'ultimo non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito. (in tal senso ex pluribus Agcom Delibera n. 142/10/CIR, Agcom Delibera n. 33/12/CIR). Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire prova ai sensi dell'art. 1218 C.c. che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte di un malfunzionamento della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente, oltre al rimborso delle somme fatturate relative al servizio non goduto. Per il disservizio sulla linea fissa del servizio internet si nota come l'Operatore valuti di aver correttamente gestito le segnalazioni dell'utente che invece dal 10/09/2020 e, almeno, fino alla data di presentazione dell'istanza di definizione (17/12/2021) è impossibilitato ad utilizzare. A supporto di tali affermazioni il Gestore produce, allegando alla memoria difensiva, schermate estratte dai propri sistemi che dimostrano continui e ripetuti

disservizi segnalati dall'utente a partire dal 08/09/2020. Deve pertanto riconoscersi all'istante l'indennizzo previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi nella misura di euro 6,00 pro die calcolati dal 10/09/2020 fino alla data del re-cesso (01/02/2021), sulla scorta del principio di proporzionalità sancito dall'art. 11 comma 2 dell'allegato A Delibera n. 179/03CSP secondo la quale gli importi degli indennizzi "devono essere univocamente determinabili e proporzionali al pregiudizio arrecato". Inoltre, gli importi pagati dall'utente dovranno essere rimborsati stante il servizio non goduto. Spetta, pertanto, all'istante lo storno/rimborso degli importi pagati dal 10/09/2020 del servizio internet della linea fissa 0645556541 fino a chiusura del ciclo di fatturazione. Sull'attivazione di profilo tariffario/servizi non richiesti Devono essere accolte le richieste dell'utente in caso di attivazione di servizi non richiesti da parte di quest'ultimo qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a dimostrare la volontà dell'utente all'attivazione del servizio in contestazione. Nel caso di attivazione di servizi o di fornitura non richiesti, sussiste l'obbligo di non pretendere alcuna prestazione corrispettiva e di provvedere a proprie cure e spese al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro dei beni disconosciuti ex art. 7, comma 5, all. A Delibera 179/03 CSP. Nel caso di specie, si evince che vi è corrispondenza tra le condizioni dell'offerta allegate dall'utente e le fatture dallo stesso allegate n. AM07014310 del 15 aprile 2020 e AM11093381 del 12 giugno 2020. Con riferimento invece alla fattura n. AM15141665 del 12 agosto 2020, non è rilevabile dalle condizioni dell'offerta (né tantomeno dal contratto allegato dal gestore) il costo addebitato, relativo alla sim dati del n. 3477547947 pari a €40,00 al mese iva inclusa, per un totale di €80,00. Dall'altro canto il Gestore sostiene di aver stornato detto importo dalla fattura successiva, non disponibile tra la documentazione in atti. Pertanto, si deduce che non vi sono state attivazioni di profili tariffari e/o servizi non richiesti. In ogni caso il gestore, qualora non lo avesse ancora effettivamente fatto, dovrà dare seguito allo storno di €80,00 dalla fattura n. AM15141665 del 12 agosto 2020.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente nei confronti di Vodafone per le suddette motivazioni. 1) Vodafone è tenuta a pagare a favore di parte istante l'importo di €300,00 (trecento /00) a titolo di indennizzo ex art. 12, comma 1, nuovo Regolamento indennizzi, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: 2) Vodafone è tenuta a stornare e/o rimborsare nei confronti dell'utente gli importi pagati da quest'ultimo a titolo di linea fissa 0645556541 del servizio internet calcolati a partire dal 10/09/2020 fino al termine del rapporto contrattuale. 3) Vodafone

è tenuta a pagare a favore di parte istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, nella misura di euro 864,00 a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio ex art. 6, comma 1, nuovo Regolamento indennizzi 4) Vodafone è tenuta a stornare e/o rimborsare, qualora non lo avesse ancora effettivamente fatto, €.80,00 dalla fattura n. AM15141665 del 12 agosto 2020.

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, 08/09/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to