

**DELIBERA 400/2023/CRL/UD del 08/09/2023**  
**P. Axxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/426010/2021)**

**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 P. Axxx del 19/05/2021 acquisita con protocollo n. 0232458 del 19/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente deduce che a causa di disservizi non meglio precisati chiedeva in data 17.05.2019, mediante invio dell'apposito modulo di recesso, la disdetta della propria utenza domestica. Essendo l'utente intestatario di una utenza business, l'operatore proponeva di sostituire la linea residenziale con una linea solo Adsl per la casa da associare all'utenza business. Tuttavia, nel corso dell'anno 2020 l'utente si avvedeva che l'operatore aveva continuato ad addebitargli in fattura i costi dell'abbonamento originario, come se non fosse intervenuta alcuna modifica del contratto. Alla luce di tali premesse l'utente richiede: - cessazione della linea come richiesto con modulo del 17.05.2019 - ripetizione di tutte le somme indebitamente addebitate per il servizio oggetto di disdetta; - la produzione dei tabulati telefonici dei dati; - indennizzo per pratica commerciale scorretta; - indennizzo per mancato riscontro ai reclami e mancata fornitura servizio.

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

L'operatore, nella propria memoria difensiva, eccepisce l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte dell'utente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio in suo favore e nella relativa fatturazione. In particolare, l'operatore precisa che in merito al codice consumer 1.29888784, a cui è collegata l'utenza contestata ed indicata in formulario numero 0669342560, non si evincono richieste di disattivazione o reclami. Relativamente, poi, alla richiesta di disattivazione dei link associati al codice cliente 7.1381209, l'operatore precisa che è presente una successiva revoca dello stesso utente. Ad ogni buon conto, l'operatore pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto allo stesso in relazione alla problematica esposta dall'utente. L'operatore evidenzia, poi, che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Ancora, l'operatore sottolinea che in caso di reclami tardivi, 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, con lesione del diritto di difesa del gestore, in quanto per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi

possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Da ultimo l'operatore eccepisce 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.

### **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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Sulla mancata lavorazione della disdetta. La richiesta di indennizzo non può essere accolta. Va ribadito, anzitutto, il costante orientamento emerso in materia secondo cui la mancata lavorazione della disdetta non rientra in alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento degli indennizzi, atteso che la tutela apprestata per l'utente è rappresentata dallo storno/rimborso degli importi indebitamente fatturati (cfr. Delibera n. 8/16/CIR; Delibera n. 116/17/CIR). Ne consegue, pertanto, che tutte le richieste di indennizzo riconducibili alla mancata disdetta del servizio non possono essere accolte. Posto quanto sopra, occorre accertare se l'utente, come dallo stesso dedotto, abbia effettivamente richiesto la disdetta della propria utenza domestica in data 19.05.2019. Di ciò, tuttavia, non v'è alcuna evidenza documentale, non avendo l'utente, sebbene onerato in virtù delle generali regole sul riparto della prova ex art. 2697 c.c., fornito prova dell'inoltro di detta richiesta di disdetta, essendo datata 27.08.2021 quella allegata (presentata a mezzo pec), dunque di epoca successiva ai fatti per la quale si controverte, nella quale l'utente si lamenta di aver appreso tardivamente che la disdetta che sostiene di aver a suo tempo presentato non sarebbe stata lavorata, rinnovandola con tale ultima comunicazione. Né possono condividersi le argomentazioni sviluppate dall'utente nella propria memoria difensiva, presentata per il tramite del proprio legale di fiducia, atteso che dal fatto che l'utente avesse attive due utenze telefoniche presso la propria abitazione non si può concludere, neppure in via presuntiva in forza dei criteri posti dall'art. 2727 e ss c.c., che una delle due utenze fosse indebita, questo perché esse sono relative, come si può trovare conferma nella fattura in atti, a due distinte numerazioni, anche se concernenti una medesima offerta, denominata "Soluzione lavoro", modulata, però, in maniera differente sulle due linee, come dimostrato dal dettaglio dei costi riportati in fattura. Non è inverosimile né inusuale, come notorio, che in una stessa abitazione possano essere attive due distinte linee telefoniche, soprattutto considerando che nel caso in esame sembra che l'abitazione fosse utilizzata dall'utente anche come luogo di lavoro, per cui, in difetto della prova della disdetta, l'addebito in fattura dei costi relativi a due linee telefoniche attive non può dirsi indebito. Tanto più che il lungo tempo trascorso, la precisa indicazione nelle fatture della loro esistenza, portano ad escludere che questi non si era accordo della loro esistenza, e dunque a ritenere che le abbia quantomeno accettate per fatti concludenti. Ancora, l'operatore produce una "dichiarazione di revoca dal recesso dal contratto di abbonamento" datata 17.05.2019 e firmata dall'utente con la quale questi revocava, con riguardo a due specifici "link", la richiesta

di recesso presentata, circostanza questa che mina ancor di più la verosimiglianza della ricostruzione dei fatti prospettata dall'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

**DELIBERA**

**Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza del sig. Axxx P. nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile-Teletu).

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