

**DELIBERA 196/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**3xxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/360588/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 3xxx SRL del 30/11/2020 acquisita con protocollo n. 0506632 del 30/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità "Vodafone", la modifica delle condizioni contrattuali, la mancata lavorazione della disdetta, l'addebito per traffico non riconosciuto, l'addebito per costi di recesso/disattivazione, l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l'istante ha dichiarato quanto segue: Vodafone non ha applicato le condizioni economiche pattuite, modificando i contratti unilateralmente, ed ha illegittimamente applicato costi a titolo di corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata e costi di attivazione e Costi di attivazione/Altri importi a seguito di recesso esercitato per i disservizi patiti ed ha presentato reiterati reclami rimasti privi di riscontro. Per quanto sopra l'utente ha richiesto: - STORNO integrale posizione debitoria esistente. - RIMBORSO integrale/parziale di quanto pagato e non dovuto. - LIQUIDAZIONE indennizzi in genere. - RITIRO di ogni eventuale pratica di recupero del credito, a cure e spese del gestore. La quantificazione di rimborsi o indennizzi richiesti è pari ad euro 3.000.0

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

Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, in via preliminare che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nell'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite e che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto. Ha dedotto, inoltre, nel merito, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, nonché la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi, nonché delle delibere AGCOM così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS ed inoltre la mancata produzione di prove. Vodafone, infine, ha rilevato l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 3.453,01. Ha concluso, infine per il rigetto di tutte le domande dell'utente ed in subordine, in caso di liquidazione di indennizzo, lo storno della somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto.

### **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. L'istanza merita parziale accoglimento per i motivi e nei termini che seguono. Innanzitutto, va rilevato che non risulta in atti alcuna documentazione relativa ai lamentati disservizi. La contestazione è, inoltre, del tutto generica, pertanto ogni domanda in merito non può essere accolta. Non può altresì essere accolta la domanda relativa alle modifiche unilaterali, all'applicazione di costi contrattuali superiori a quelli convenuti, nonché a servizi non richiesti ed a ricariche automatiche. La contestazione è generica e non consente di comprendere quali siano le voci e le tariffe contestate e quelle che avrebbero dovuto essere applicate ad avviso dell'istante. Non risulta nemmeno documentata in atti la proposizione di reclami che siano stati tempestivamente presentati e che possano circostanziare le contestazioni de quo. L'istante, infatti, è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta, allegando la relativa documentazione. Diversamente, l'istanza deve ritenersi generica ed indeterminata ed in quanto tale non può essere accolta. Rimane da esaminare la contestazione relativa agli addebiti a titolo di "Corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata e costi di attivazione e Costi di attivazione/ Altri importi", di cui alla fattura n. AL06568748 del 12/04/2019. Anche sotto detto profilo non si rivengono in atti reclami che consentano di circostanziare la contestazione, né le deduzioni dell'istante forniscono elementi puntuali in tal senso. Pur tuttavia, considerata la contestazione dell'illegittimo addebito di corrispettivi per recesso/costi attivazione e la produzione in atti della fattura che attesta un servizio attivo fin al 4-5/04/2019, l'operatore non ha fornito, come avrebbe dovuto, puntuale riscontro e spiegazione in ordine alla debenza delle voci riconducibili a detti titoli ed all'assolvimento dei relativi oneri informativi, limitandosi a contestazioni del tutto generiche. E' noto che, ai sensi della legge n. 40/2007, in caso di recesso da parte dell'utente, possono essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti e comunque, in caso di recesso anticipato rispetto ad un contratto con offerte promozionali, gli eventuali relativi costi devono essere equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. E' noto, altresì, che gli addebiti presenti nelle fatture, se contestate, non costituiscono prova dell'esistenza del credito, trattandosi di un documento unilateralmente predisposto dall'imprenditore. Pertanto, in assenza di prova, gli addebiti fatturati risultano privi di causa e devono quindi essere annullati. (Corecom Umbria Delibera n. 45/12) (Conformi: Corecom Umbria Delibera n. 46/12 Corecom Umbria Delibera n. 72/12). Sotto detto profilo, non avendo l'operatore assolto all'onere probatorio che gli compete, si ritiene di poter considerare come da stornare le voci Contributo Attivazione pari ad euro 142,53, Corrisp. Sol.Lav. Red+L pari ad euro 122,95 e Conguaglio Vodafone Drive - Corrisp. Data Business XL pari ad euro 81,97 x15=1.229,55, per un totale complessivo di euro 1.495,03 oltre oneri di legge. Non si può stornare l'importo richiesto dall'utente in quanto lo stesso pare riferibile a servizi resi dall'operatore.

Corre l'obbligo di segnalare, infine, che le domande formulate dall'operatore non possono essere considerate, in quanto il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa

creditoria avanzata dall'operatore nei confronti dell'utente, poiché nell'ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali. (in tal senso Corecom Lombardia Delibera n. 16/12). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza di 3xxx SRL nei confronti della società Vodafone Italia SpA, che pertanto è tenuta a stornare dalla fattura n. AL06568748 del 12/04/2019 l'importo di euro 1.495,03 oltre oneri di legge, con regolarizzazione della posizione contabile amministrativa. Spese di procedura compensate.

**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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI