

**DELIBERA 218/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**R. Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/448582/2021)**

**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 R. Txxx del 06/08/2021 acquisita con protocollo n. 0335367 del 06/08/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "Il contratto veniva sottoscritto in data 16/02/2018, tuttavia venivano segnalate sin dall'attivazione del contratto anomalie e problemi in ordine ai servizi e consumi registrati, prontamente comunicate con pec del 16/04/2018, a seguito del quale la società, riconoscendo la sussistenza degli illegittimi addebiti, inviava nota di credito a rimborso parziale della fattura contestata. Contestualmente venivano comunicate dalla Vodafone modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, a seguito delle quali il sottoscritto a mezzo del procuratore inviava prima pec di disdetta e recesso in data 16/04/2018 e successivamente altra pec in data 26/04/2018, con comunicazione sottoscritta personalmente. Tuttavia il gestore di telefonia continuava illegittimamente ad addebitare, nonostante l'avvenuto recesso/disdetta, sin dalla data del 26/04/2018, tutte le fatture relative ad importi non dovuti. Le dette fatture, pur se non dovute, sono state tutte regolarmente pagate perchè addebitate su carta di credito. Tutte le fatture sono state contestate con pec". L'istante formulava le seguenti richieste: Restituzione di tutti gli importi illegittimamente fatturati e addebitati sin dalla data del 28/03/2018, oltre al pagamento delle spese legali sostenute per un importo complessivo pari ad € 1.500,00. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1.500.0

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

In primo luogo, Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del sig. Tozzi e nella relativa fatturazione. La convenuta, invero, pone in rilievo che la disdetta inviata dall'utente in data 26.4.2018 proveniva da un indirizzo pec non riconducibile all'istante e, pertanto, la stessa avrebbe dovuto contenere anche il documento di identità del richiedente. Pertanto, stante la carenza del summenzionato documento, la richiesta di recesso è stata valutata non conforme. Vodafone, ad ogni modo, ha informato il Sig. Txxx dell'incompletezza della disdetta inviata tramite apposita comunicazione, come confermato dalla nota informativa del 10.9.2018 e ha informato l'istante delle corrette modalità per effettuare la disdetta, come anche effettuato nella successiva comunicazione del 28.12.2018. È, in ogni caso, opportuno evidenziare che, a fronte della ricezione della disdetta formulata in modo corretto in data 26.6.2019, è stata regolarmente eseguita la disattivazione della numerazione 348xxx6332 entro le tempistiche previste. Si rappresenta, quindi, che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di

per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate.

### **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 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Sul piano istruttorio va rilevata la genericità dell'istanza relativamente alla segnalazione di anomalie e problematiche in merito ai servizi e consumi registrati, l'incompletezza della stessa. Non vengono allegate, da parte istante prove che dimostrino le anomalie sulla linea mobile. Pertanto, l'istanza non risulta corredata dall'idonea documentazione probatoria e per l'effetto di ciò non appare suscettibile di accoglimento. Sul diritto alla restituzione di tutti gli importi illegittimamente fatturati e addebitati sin dalla data del 28/03/2018, oltre al pagamento delle spese legali sostenute per un importo complessivo pari ad € 1.500,00. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1500.0 Si ritiene non dovuto alcun indennizzo e non accoglibile l'istanza, per la carenza di idonea documentazione probatoria. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza formulata dalla sig. Txxx R. nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). 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 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