

**DELIBERA 435/2023/CRL/UD del 10/11/2023**  
**Gxxx Sxxx DITTA / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/387440/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 10/11/2023;

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 **Gxxx Sxxx DITTA** del 01/02/2021 acquisita con protocollo n. 0053113 del 01/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Con istanza del 1.2.2021 contro Vodafone Italia spa, l'istante lamentava quanto segue: “Ho stipulato il contratto con la vodafone in ottobre 2018. Purtroppo non ha mai funzionato, ciò si evince facilmente dai tabulati telefonici. Abbiamo per mesi richiesto assistenza al call center per farla sistemare, NON SIAMO MAI RIUSCITI A PORTARE A TERMINE UNA TELEFONATA, A RICEVERE UNA TELEFONATA OPPURE A FARE O RICEVERE UN FAX (servizio che facevamo in tabaccheria). Abbiamo richiesto anche assistenza per accomodare il tutto al commerciale con il quale abbiamo fatto il contratto: FERRARESE FRANCESCO, il quale si è recato anche in loco per spostare i modem. MA NIENTE. Intanto i mesi passavano, da un intervento promesso e l'altro, e le fatture si pagavano con addebito RID sul cc; fino a quando non ho inviato richiesta di cessazione del contratto con raccomandata ed ho bloccato il rid. Ad oggi mi trovo con una lettera di un recupero crediti di € 1.961,72 con l'importo di due fatture non pagate, le spese e le spese di cessazione anticipata del contratto. Io non devo pagare nulla, non abbiamo ricevuto alcun servizio. Anzi sono loro che devono rimborsarmi i soldi pagati inutilmente, e mi devono risarcire per il danno che mi hanno causato e per il mancato guadagno. Nonostante tutti gli sforzi fatti per sistemare le linee e riprendere a lavorare come prima, non siamo riusciti a farlo. HO PERSO MOLTI CLIENTI E MOLTI GUADAGNI con l'istallazione di queste linee, ribadisco MAI FUNZIONATE. Chiedo il RIMBORSO di tutte le rid pagate direttamente dal cc, e chiedo il RISARCIMENTO DEL DANNO causato alla mia attività. La mia richiesta come già presentata, è di €3800, come rimborso delle rid pagate e come risarcimento danni per i guadagni ed i clienti perduti, che poi mi hanno portato a DOVER VENDERE LA TABACCHERIA. Abbiamo avuto una prima udienza e non c'è stato un accordo tra me e il referente della vodafone”. Richiedeva pertanto: -Lo storno dell'insoluto ad oggi presente - il rimborso delle fatture pagate e non dovute -il risarcimento del danno - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): € 3.881,72. Allega modulo di recesso e dichiarazione di un dipendente Vodafone.

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

L'Operatore Vodafone ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva “la correttezza dell'erogazione del servizio a favore

dell'utente nonché della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel caso di specie, infatti, si precisa che non risultano presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti (cfr. all. 1). In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo avanzata dovrà essere rigettata. Si evidenzia, poi, che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Corre l'obbligo precisare, perciò, che detto importo contestato è richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla recente delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019 nella quale è stato precisato che: "il contributo di attivazione è un importo che viene concordato tra le parti al momento della stipula del contratto e rappresenta il corrispettivo di un'attività che viene posta in essere al momento iniziale del rapporto contrattuale. Tale importo può essere versato dall'utente in un'unica soluzione all'inizio del contratto o ratealmente. Pertanto, l'esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso a seguito di modifiche delle condizioni contrattuali deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione delle medesime modifiche e determina la cessazione del contratto stesso senza alcun addebito per costi relativi alla cessazione. Non può evidentemente determinare il venire meno di un debito pregresso il cui pagamento era stato dilazionato, come analiticamente disposto dalla Delibera 519/15/CONS". La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "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". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.700,80. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le

eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 1.700,80". Si allega: 1- schermata ticket tecnici; 2- fatture insolute

### **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, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. L'istante chiede il risarcimento del danno. A tal proposito si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. L'Autorità, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Pertanto, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. In secondo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, e priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento dell'onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore. Non sono allegate ricevute di pagamento delle fatture di cui si chiede il rimborso, non sono allegati reclami. Viene allegata esclusivamente, e solo in data 1/7/2021 quindi molto dopo la presentazione del formulario gu14 del 1/2/2021, un documento con il quale un dipendente Vodafone dichiara di essersi accertato personalmente del mancato funzionamento della linea chiedendo quindi l'intervento dei tecnici. (va da se che tale dichiarazione non ha alcun valore probatorio). Per quanto riguarda i disservizi indennizzabili, la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore .....qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n.

100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Per tutto quanto sopra esposto, non possono essere accolte le richieste di risarcimento dei danni e di rimborso delle fatture. La richiesta di storno dell'insoluto è accoglibile in parte. Vodafone dovrà procedere allo storno dei costi di recesso anticipato e di tutte le fatture successive a tale recesso. La comunicazione di recesso dell'utente è anteriore alla scadenza dei 24 mesi. Nei contratti per adesione stipulati con operatori di reti televisive o di telefonia il diritto di recesso è previsto dalla legge e precisamente dall'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007 convertito dalla legge n. 40/2007 e va esercitato con un preavviso massimo di trenta giorni. La normativa prevede altresì che gli unici importi a carico dell'utente siano le "spese giustificate da costi dell'operatore", ossia le spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo sopportato da quest'ultimo per procedere alla disattivazione o al trasferimento dell'utenza, spese di cui l'operatore deve comunque fornire prova. In particolare, devono essere disapplicate le previsioni contrattuali che pongono a carico dell'utente, in caso di recesso anticipato, il rimborso di eventuali sconti di cui lo stesso abbia beneficiato. Non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dall'operatore successivamente alla disdetta contrattuale e alla conseguente cessazione nella somministrazione dei servizi: sono pertanto illegittime le fatture successive al recesso ed emesse in relazione ad un servizio non più usufruito. Ogni fattura emessa successivamente alla cessazione del contratto a seguito di recesso è pertanto illegittima e la violazione delle norme sul diritto di recesso e la pretesa da parte del gestore di prestazioni pecuniarie a fronte di servizi non resi è indizio di una condotta vessatoria ai danni dell'utente con conseguente diritto di quest'ultimo alla regolarizzazione della propria posizione contabile-amministrativa. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di **Gxxx Sxxx DITTA** pertanto la società Vodafone Italia Spa è tenuta allo storno dei costi di recesso anticipato, oltre allo storno delle fatture successive a tale recesso.

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, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini