

**DELIBERA N. 418/2022/CRL/UD del 11/11/2022**

**A. Rxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/434545/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 A. Rxxx del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. 0271432 del 17/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente, già cliente Vodafone, effettua recesso a causa delle continue modifiche delle condizioni contrattuali apportate dal gestore che fanno aumentare gli importi fatturati. A sostegno delle proprie ragioni invia reclamo al gestore Vodafone a mezzo raccomandata del luglio 2020, senza tuttavia ricevere alcun tipo di riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali; ii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo; iii. Rimborso importi pagati e non dovuti; iv. Storno totale insoluto.

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

Si costituiva tempestivamente l’operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, eccependo in via preliminare, l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. In merito al contratto intestato alla Sig.ra Rxxx, l’Operatore precisava che in realtà l’utenza veniva disattivata per insoluto in quanto l’ultima fattura pagata dalla cliente risulta la n. 23754422361 del 11/07/2020 relativa al periodo dal 06/06/2020 al 05/08/2020. Sul punto, infatti, l’Operatore richiede il rigetto dell’istanza in quanto generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Rileva, inoltre, come neppure controparte abbia specificato l’esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. La Vodafone pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni di contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. Sul punto la Vodafone eccepisce che l’assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall’art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria

diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. 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. Rileva come la stessa Agcom, si sia 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, che: “gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. Fondamentale, quindi, si rivela essere 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. Assume il Gestore che parimenti rilevante deve considerarsi il diritto di difesa dell’operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso e, quindi, per permettere a quest’ultimo 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 verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. In ultima analisi Vodafone 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. L’art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: “se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l’entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l’ordinaria diligenza”. Sotto il profilo amministrativo e contabile l’Operatore convenuto precisa che l’utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 362,20, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare è doveroso precisare che, l’istanza di definizione di cui si discute risulta alquanto generica in quanto l’utente nella descrizione dei fatti ha semplicemente dichiarato che il: “Cliente Vodafone effettua recesso a causa delle continue modifica delle condizioni contrattuali apportate dal gestore che fanno aumentare gli importi fatturati”, totalmente priva della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta. Tale estrema genericità non è stata superata dall’utente nemmeno nel corso del procedimento a seguito delle contestazioni del Gestore, al punto che nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti; ciò inequivocabilmente dimostra che l’utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea e pertinente documentazione a sostegno delle proprie doglianze e di cui oggi chiede il rimborso e l’indennizzo. Nel caso di specie, per come sopra ribadito la descrizione dei fatti risulta estremamente

concisa e come tale del tutto insufficiente ad una adeguata comprensione dell'oggetto, pertanto è doveroso richiamare al riguardo l'orientamento costante dell'Autorità, in virtù del quale l'istante 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 propria richiesta. Anche in merito alla fatturazione contestata, l'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci contestate per le quali ha chiesto il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Sul punto, giova osservare come l'estrema genericità dell'istanza impedisce di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. Difatti, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell'operatore. Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione. Infatti, quello indicato in istanza e depositato in atti, risulta essere in realtà una raccomandata a mezzo del quale l'utente ribadisce la propria volontà di recesso, trovandosi costretta peraltro ad inviare il documento di identità precedentemente non allegato. Tale lettera è priva di qualsiasi elemento riconducibile al significato letterario di reclamo. Quindi, non si comprende l'instaurarsi della presente procedura in assenza di specifica contestazione inerente l'errata fatturazione o le modifiche contrattuali solo oggi lamentate, in considerazione anche di quanto espressamente previsto dall'art.14 comma 4 dell'allegato A della Delibera n.347/18/CONS. A tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/CONS, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (delibere Agcom n.100/12/CIR, n.113/12/CIR nonché recente delibera del Corecom Lazio n. 017/2020/CRL). Con riferimento al caso di specie, per ottenere lo storno richiesto, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture contestate, mentre, per ottenere il rimborso, oltre la predetta documentazione, anche copia delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati, prove che, invece, non risultano essere state allegate. Nel proseguo è doveroso significare come peraltro il Gestore abbia completamente smentito la ricostruzione dei fatti così come prospettata dall'utente, dimostrando che l'interruzione del rapporto fosse in realtà dovuta a precedente morosità. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra A. Rxxx nei confronti di Vodafone, per i motivi di cui in premessa.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 11/11/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to