

**DELIBERA DL/50/2021/CRL/UD del 12/10/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
L. De xxx/VODAFONE  
(Lazio/D/993/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 12/10/2021;

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”;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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 indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 20.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

Il Sig. L. xxx lamenta quanto segue:

1) di avere sottoscritto in data 26.5.2015 un contratto PACK GALAXY S6 32GB RELAX CASA EDITION + EXTRA 2GB 6M, costo totale € 49,99 con carta di credito e 30 rate mensili da € 15,00 ciascuna per

Smartphone e € 10,00 mensili dal settimo mese per il servizio extra 2GB;

2) il contratto prevedeva l'attivazione di una nuova linea fissa ma, ADSL e linea fissa non sono mai state attivate anche se il gestore fatturava regolarmente € 63,94 bimestrali, importo che non era stato esplicitato dal contratto;

3) l'istante ha avanzato molteplici segnalazioni ma senza esito; allorché Vodafone gli ha comunicato che per attivare ADSL e linea fissa avrebbe dovuto sottoscrivere un nuovo contratto, egli ha sottoscritto il nuovo contratto in data 18.11.2015 ma la linea fissa e l'ADSL non sono state attivate;

4) l'istante, a quel punto, aveva sospeso il pagamento della fattura, segnalando il problema al servizio clienti, ma Vodafone per tutta risposta gli aveva disattivato il cellulare, così che l'istante aveva pagato la fattura ma senza ottenere l'attivazione dei servizi richiesti;

5) l'istante, dunque, dopo aver appreso da un tecnico Vodafone l'impossibilità di attivare i servizi linea fissa e ADSL per problemi tecnici legati alla cabina invia il recesso dal contratto, aveva cessato di pagare le fatture, rivolgendosi al Corecom con istanza di conciliazione;

6) Vodafone aveva inviato all'istante due offerte transattive in data 31.03.2016 e 26.5.2016 che vennero rifiutate dal Sig. De xxx;

7) Vodafone aveva bloccato il cellulare dell'istante e continuato a fatturare indebitamente fino al 22.03.2017.

Il Sig. De xxx chiede dunque lo storno integrale dell'intera posizione debitoria successiva alla richiesta di recesso del 18.03.2016; il rimborso di euro 166,92 per il pagamento del servizio Relax mai fornito, un indennizzo ai sensi della delibera AGCOM 73/11 per mancata attivazione linea dati e voce per € 7,50 al giorno, il tutto per un totale onnicomprensivo di euro 2.500,00.

## **2. Posizione del gestore**

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Vodafone rileva che l'istanza è del tutto sfornita di prova ed evidenzia l'assoluta correttezza del proprio operato gestionale in relazione all'asserita mancata attivazione richiesta con proposta di abbonamento del maggio 2015.

Vodafone evidenzia, al riguardo, di avere regolarmente provveduto ad attivare l'abbonamento relax con le relative rate telefono afferenti al terminale Samsung S6 avente rata bimestrale di € 30,00. Tuttavia, in relazione al servizio ADSL Vodafone ha ricevuto dei dinieghi in data 26.5.2015 e 18.11.2015, dinieghi che hanno portato, per ragioni tecniche non imputabili al gestore, alla mancata attivazione dell'ADSL stessa. In ogni caso, le fatture emesse hanno riguardato solo la numerazione 366xxxx999, ovvero la risorsa telefonica effettivamente utilizzata dall'istante. Quest'ultimo, pur avendo usufruito del servizio telefonico e del cellulare, ha del tutto ommesso il pagamento delle fatture emesse da Vodafone per il periodo maggio 2016-marzo 2017, ivi comprese le rate del telefono. Al riguardo Vodafone precisa che la decisione del Sig. De xxx di omettere del tutto il pagamento delle fatture è illegittima e arbitraria, poiché l'avvenuta contestazione di alcune voci non può



giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, in cui erano compresi costi non contestati e un ingente traffico telefonico.

Infatti, nel caso di reclamo relativo ad alcuni importi addebitati in fattura e non riconosciuti, l'utente deve eseguire perlomeno il pagamento degli importi non contestati e del traffico generato. Vodafone fa presente che l'utente non è più cliente Vodafone e presenta un insoluto di € 1.682,25 e chiede che le richieste dell'istante vengano respinte.

### 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 possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. A riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale *il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.*

Ebbene, nel caso di specie è pacifico tra le parti che il contratto sottoscritto dall'utente prevedesse l'attivazione dei servizi linea fissa e servizio Adsl; è altresì pacifico che i già menzionati servizi non sono mai stati attivati. Vodafone ha dedotto che l'attivazione non sia stata possibile, a causa di impossibilità tecnica non imputabile al gestore ma non ha fornito la prova relativa, non depositando alcuna documentazione al riguardo; non ha informato l'utente, nonostante le numerose segnalazioni dello stesso, di tale impossibilità di attivare il servizio Adsl e linea fissa e ha continuato a fatturare anche per i servizi non usufruiti dall'utente.

Deve quindi essere disposto il rimborso di quanto pagato dall'istante a titolo di servizio ADSL e linea fissa da Vodafone, lo storno di quanto addebitato a titolo di servizio ADSL e linea fissa da Vodafone ed il ricalcolo di quanto imputabile all'utente per i soli servizi fruiti nelle fatture contestate e non pagate, nonché lo storno integrale di tutte le fatture emesse dai trenta giorni successivi al recesso del 18.3.2016. Resta a carico dell'utente il residuo insoluto.

L'utente ha inoltre diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi linea fissa e Adsl richiesti, ovvero per la mancata informativa, da parte di Vodafone, sui motivi che hanno impedito l'attivazione. La richiesta di attivazione è avvenuta in data 26.5.2015; la data non è stata contestata dal gestore. La "carta del Cliente Rete Fissa" di Vodafone indica in 60 giorni solari il tempo di attivazione del servizio voce e ADSL. Considerato pertanto che il servizio avrebbe dovuto essere attivato entro il 25.7.2015 e che l'istante ha formalizzato il recesso in data 18.3.2016, l'utente ha diritto al pagamento dell'indennizzo per complessivi 237 giorni di mancata attivazione del servizio. Ai sensi dell'art. 3, comma 1 Allegato A, Delibera 73/11/CONS, l'utente ha diritto al pagamento dell'indennizzo di € 7,50 pro die, per complessivi euro 3555,00.

Inoltre, quanto alla mancata risposta ai reclami, la domanda di indennizzo deve essere accolta con riferimento al reclamo scritto del 18.3.2016 depositato in atti, che Vodafone ha riscontrato in data 26.5.2016, con 24 giorni di ritardo rispetto al termine di 45 giorni previsto. Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Pertanto, ai sensi dell'art. 11.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, viene riconosciuto all'utente un indennizzo calcolato dal 3.5.2016 al 26.5.2016, data della risposta pari ad € 23,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 7 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) da porsi a carico dell'operatore Vodafone.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento

#### **Delibera**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. L. De xxx nei confronti della società Vodafone Italia xxx La società Vodafone Italia xxx è tenuta al pagamento della somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura

nonché al pagamento delle seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 3555,00 a titolo di indennizzo ex art. 3, comma 1, del Regolamento di cui all'allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS,
  - € 24,00 (ventiquattro/00) a titolo di indennizzo ex art. 11. allegato A alla Delibera 73/11/CONS
2. Vodafone è altresì tenuta a rimborsare quanto pagato dall'istante a titolo di servizio ADSL e linea fissa; al ricalcolo di quanto imputabile all'utente per i soli servizi fruiti nelle fatture contestate e non pagate, nonché allo storno integrale di tutte le fatture emesse nei trenta giorni successivi alla data del recesso del 18.3.2016.
  3. 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.
  4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  5. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 12/10/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO