

**DELIBERA 442/2023/CRL/UD del 10/11/2023**  
**L. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/433729/2021)**

**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 **L. Sxxx** del 15/06/2021 acquisita con protocollo n. 0267711 del 15/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante con istanza del 15-06-2021 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A (Ho.Mobile – Teletu), lamentando l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite ed addebiti di voci di costo non riconosciute, varie sospensioni amministrative dell’utenza, per cui chiede rimborso delle somme versate in esubero e storno di quelle non pagate, nonché l’indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami presentati.

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

Nella memoria versata in atti Vodafone evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. All’uopo precisa che la richiesta dell’utente è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione, anzi sottolinea che non è neppure specificato l’esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate, evidenziando che l’utente sembra lamentarsi in maniera specifica ad una voce di costo che è pacificamente dovuta in quanto derivante dalla richiesta di cambio di piano tariffario, certamente avanzata dall’utente. Anzi, l’utente a fronte della contestazione dell’importo di € 10,00 (che si ribadisce dovuto a seguito del cambiamento del metodo di pagamento) ha omesso l’integrale pagamento di varie fatture per un importo complessivo di € 949,79. Dunque, Vodafone, poteva compiere quanto stabilito dall’art. 13 delle condizioni generali di contratto ove si stabilisce che “Salvo quanto previsto dal successivo art. 15, qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, Vodafone può: dopo 15 giorni sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c (con effetto dopo 10 giorni dal preavviso di risoluzione comunicato al Cliente). È salvo il diritto di Vodafone al recupero dei corrispettivi non pagati, anche di quelli dovuti a titolo di contributo di attivazione e dei beni consegnati al Cliente, al risarcimento del danno ed alla corresponsione da parte del Cliente di un’indennità di mora calcolata in base alla legge. Con le medesime modalità, Vodafone si riserva la

facoltà di sospendere il servizio o risolvere il contratto qualora il Cliente risulti essere a qualsiasi titolo inadempiente nei confronti di Vodafone, anche per servizi, fissi o mobili, diversi da quello oggetto del presente contratto, erogati da Vodafone con qualsiasi marchio commerciale”. Eccepisce ancora che l’utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. E’, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all’onere probatorio ed all’onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore, mancando, a suo dire, agli atti la prova di segnalazioni e/o reclami circa eventuali disservizi. Ancora eccepisce l’inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia, 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. In ultimo eccepisce la mancata produzione da parte istante di prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l’utente è attivo e non risultano presenti insoluti.

### **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 della documentazione in atti la richiesta formulata da parte istante potrà essere accolta parzialmente come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l’eccezione sollevata dall’operatore con riferimento all’inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall’art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L’eccezione è infondata. L’art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che “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. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno”. In primo luogo, non si rinvergono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell’Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d’indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Nel merito, si osserva che l’utente nell’istanza introduttiva principalmente lamenta l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite, soprattutto lamenta l’addebito nelle fatture della voce di costo “Addebito per variazione modalita' di pagamento” dell’importo di € 10,00, oltre iva, per cui chiede lo storno di tale importo

dalle fatture emesse. E' da dire che l'utente al momento della sottoscrizione dell'offerta (acquisto telefonino) in data 30-07-2018, in realtà accettava che il cambio metodo di pagamento si estendesse anche agli altri contratti eventualmente intestati allo stesso e, quindi, è condivisibile quanto sostenuto dall'operatore che la richiesta di cambio di piano tariffario certamente fosse stata avanzata dall'utente e, quindi, l'importo era stato correttamente applicato, ma di contro è da evidenziare che l'utente accortosi dell'addebito, più volte (comunicazioni in atti a partire dall'11-11-2019) chiedeva informazioni della voce di costo e ne chiedeva la modifica, ma senza esito. Preciso quanto innanzi è da dire che la richiesta di rimborso e storno delle fatture emesse in ordine a tale voce di costo € 10,00, oltre iva, non può trovare accoglimento stante la sua genericità, indeterminatezza e mancata quantificazione, visto il mancato deposito delle medesime fatture. La richiesta non può essere accolta, in quanto l'utente non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato (in primis le fatture). Difatti, ipoteticamente, la richiesta avrebbe potuto essere magari accolta parzialmente, tenuto sempre conto del fatto che l'utente avesse accettato in fase di sottoscrizione dell'offerta (acquisto telefonino) in data 30-07-2018 che il cambio metodo di pagamento si estendesse anche agli altri contratti eventualmente intestati allo stesso, ma poi ne aveva chiesto la modifica successivamente. In assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito. (Cfr. Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 14/2020). In ordine alla richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa per vari periodi. Sul punto vi è da dire che, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo, è emerso che l'istante ha dato la prova della sospensione amministrativa del servizio solo in ordine ad un periodo: data sospensione 12-02-2020 – data riattivazione 04-03-2020, visto che agli atti vi è il provvedimento temporaneo n. 130329-1 Fascicolo n. GU5/247672/2020 del 02/03/2020 emesso dal Corecom, da cui è desumibile il disservizio lamentato. Di converso, l'operatore eccepisce l'infondatezza delle richieste avanzate in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. Relativamente al disservizio lamentato, preliminarmente si rammenta che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent.

6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell’Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorché venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Dall’esame del fascicolo documentale è accertabile il disservizio della sospensione amministrativa dell’utenza dal provvedimento temporaneo n. GU5/247672/2020 del 02/03/2020, in atti, con cui l’utente ha richiesto il ripristino del servizio, di conseguenza in riferimento all’asserito disservizio riferito ed essendo accertabile solo il periodo di sospensione amministrativa dell’utenza dal periodo data sospensione 12-02-2020 alla data riattivazione 04-03-2020 ed in mancanza di documentazione prodotta dall’operatore attestante la corretta regolarità dei servizi, si ritiene che l’istante abbia diritto a vedersi riconosciuto, per il disservizio patito per tale periodo, per un totale di giorni 21, la somma pari ad euro 315,00, ai sensi e per gli effetti dell’art.5 dell’Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, e cioè € 7,50 per ogni giorno di sospensione (art. 5, comma 1) per la linea voce e dati. In ultimo deve essere invece riconosciuto l’indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell’art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta ai reclami (Fax e raccomandata del 22-08-2019, 25-10-2019, 11-11-2019, 14-11-2019, ecc.), non avendo il gestore né dedotto né provato alcunché al riguardo. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di accogliere parzialmente l’istanza del sig. **L. Sxxx** nei confronti della società Vodafone Italia SpA , che pertanto è tenuta a riconoscere a favore dell’utente la somma di € 315,00 a titolo di indennizzo ai sensi e per gli effetti dell’art.5 dell’Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, nonché la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo ai sensi dell’art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons.



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