

**DELIBERA 292/2023/CRL/UD del 16/6/2023**  
**MATTEO MAIENZA / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/193152/2019)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 M. Mxxx del 23/10/2019 acquisita con protocollo n. 0450304 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, codice cliente Vodafone n. 7.230xxx, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza UG14 del 28.10.2019 ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando: a) che, in seguito a comunicazione proveniente da Vodafone ricevuta in data 26/07/2019 circa la modifica delle condizioni generali di contratto per il piano tariffario Zero Red Business M, che prevedeva un aumento di 5,00 € del canone mensile, l'utente decideva di esercitare il diritto di recesso, passando ad altro operatore, senza penali né costi aggiuntivi, come specificato nella comunicazione inviata. b) Diversamente da quanto comunicato, tuttavia, l'istante si duole dell'addebito improprio di due fatture contenenti, fra l'altro, costi variabili, per l'utilizzo di rete dati in roaming nel periodo successivo alla richiesta di passaggio ad altro operatore, nonché costi di conguaglio per aver esercitato il diritto di recesso, passando ad altro operatore, nonostante la comunicazione ricevuta in merito al diritto di recedere senza penali né costi aggiuntivi. Si dà atto che l'utente non ha allegato documentazione. In base a tali premesse, l'istante ha chiesto: i. il rimborso delle ultime due fatture (AL16472574 del 06 settembre 2019 per un importo di € 79,30) e (AL17552452 del 20 settembre 2019 di € 93,90) in quanto addebitate in seguito alla richiesta di portabilità del numero ad altro operatore a causa di una modifica delle condizioni contrattuali che prevedeva una maggiorazione delle tariffe. ii. l'indennizzo per il ritardo nella disattivazione del servizio, pari a € 7,50 pro die.

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

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 30.12.2020, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a) l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione, la quale appare priva di errori o anomalie. b) nello specifico, Vodafone rileva di aver fatturato unicamente il periodo di propria competenza. c) in ogni caso che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta 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. d) l'omessa produzione, da parte del ricorrente, di prove a sostegno della tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. L'operatore ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene di non poter accogliere le richieste dell'utente perché rimaste sguarnite di adeguati sostegni probatori. In particolare, con l'istanza sub i., l'utente ha richiesto il rimborso delle ultime due fatture AL16472574 del 06 settembre 2019 per un importo di € 79,30) e AL17552452 del 20 settembre 2019 di € 93,90, in quanto sarebbero state addebitate in seguito alla richiesta di portabilità del numero ad altro operatore. La domanda è rimasta priva di riscontri documentali. In particolare, l'utente, omettendo di depositare agli atti la comunicazione di recesso, e financo di indicare la data in cui faceva pervenire la comunicazione di disdetta e passaggio a nuovo operatore, non consente al questo Corecom di poter apprezzare se le ultime due fatture emesse da Vodafone (e prodotte in atti dall'operatore), che coprono il periodo 3.7.2019-20.9.2019, siano state o meno emesse quando la disdetta del servizio era già stata comunicata. Si consideri, inoltre, che l'operatore ha contestato specificamente la ricostruzione dell'utente, affermando di aver provveduto alla fatturazione solo dei periodi di vigenza del contratto. Quanto poi alle singole voci ulteriormente contestate nelle due fatture, relative alla presunta applicazione di costi variabili per servizi in roaming e per la disattivazione del servizio, dalle copie delle fatture prodotte in atti (dal solo operatore) non si rinviene l'applicazione di tali costi. Ragione per cui la prima istanza va nel complesso disattesa, essendo il ricorrente venuto meno all'onere di provare i fatti costitutivi del diritto rivendicato (cfr. art. 2697, co. 1, c.c.). Con la richiesta sub ii., l'istante ha invece domandato il rimborso per il ritardo nella disattivazione del servizio, pari ad € 7,50 giornalieri. L'istanza va disattesa per le medesime ragioni. Si ribadisce che l'utente ha ommesso di allegare la comunicazione di recesso e neppure ha fornito la data in cui l'avrebbe effettuato, sì da poter apprezzare i termini del ritardo e valutare, anche sotto il profilo quantitativo, il conseguente indennizzo che sarebbe stato liquidabile ai sensi della delibera n. 347/18/CONS.

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. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. M. Mxxx nei confronti di Vodafone Italia Spa.

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, **16/6/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to