

**DELIBERA 324/2023/CRL/UD del 16/6/2023**  
**Exxx C. SOCIETÀ UNIPERSONALE / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE**  
**- TELETU)**  
**(GU14/444597/2021)**

**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 Exxx C. SOCIETÀ UNIPERSONALE del 22/07/2021 acquisita con protocollo n. 0317470 del 22/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, codice cliente Vodafone n. 7.2403437, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, con istanza GU14 del 22.07.2021 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, riportandosi alle richieste di cui all’istanza di conciliazione n. UG/308322/2020, che sono state espressamente richiamate ma non allegate nel fascicolo relativo alla presente procedura di definizione. In base a tali premesse, l’istante ha chiesto: i. lo storno totale dell’insoluto con ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti; ii. l’applicazione degli indennizzi di cui agli artt. 5, 9, 12, 13, All. A, Delibera Agcom, n. 347/18/CONS, per complessivi € 2.400,00.

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

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 01.10.2021, ha contestato le pretese dell’utente, evidenziando, in particolare: a) l’inammissibilità di ogni questione e/o richiesta non precedentemente formulata nella fase di conciliazione; b) l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, atteso che le condizioni di contratto sarebbero state applicate correttamente, come precisato anche nel riscontro al reclamo; c) la non contestabilità delle fatture trascorsi 45 gg dalla loro emissione; d) l’omessa produzione, da parte del ricorrente, di prove a sostegno della tesi attorea che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. e) in ogni caso, il concorso di colpa dell’utente nella determinazione degli eventuali disservizi; 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 via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l’eccezione formulata da Vodafone S.p.A. nella sua memoria di costituzione, circa l’inammissibilità di qualsiasi richiesta dell’istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l’onere quantomeno di indicare le richieste

contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio (v. Delibera Agcom n. 36/16/CIR). Tanto premesso, con riguardo alla istanza sub i., di storno di tutti gli insoluti fino al termine del ciclo di fatturazione, l'istante non ha assolto in alcun modo all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c.. Costituisce, infatti, insegnamento consolidato che, in ipotesi di richiesta di storno ovvero di rimborso di importi fatturati, sulla parte istante grava l'onere di depositare tutte le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali si richiede il rimborso o lo storno. In mancanza di tale allegazione a sostegno delle richieste formulate, l'istanza risulta generica e indeterminata "...stante l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" della fatturazione asseritamente indebita" (ex multis v. Delibera Agcom n. 73/17/CONS; cfr., altresì, per una fattispecie simile, Corecom Calabria Delibera n. 55/11; ex multis anche Corecom Lazio, Delibera DL/193/15/CRL e Delibera DL 186/15/CRL, ai sensi della quale "la richiesta di storno delle fatture non può essere accolta per il mancato deposito delle stesse"; nonché Agcom Delibera n. 70/12/CIR e n. 161/16/CIR per la quale "non possono essere disposti rimborsi di fatture qualora l'istante non depositi in atti copia delle fatture contestate e prova dell'avvenuto pagamento, risultando in tal caso la domanda generica"). Nel caso in esame, non risulta allegata alcuna fattura, pertanto non vi sono gli estremi per poter accogliere la richiesta di storno degli insoluti. Con riguardo, invece, all'istanza sub ii., relativa al riconoscimento degli indennizzi di cui agli artt. 5, 9, 12, 13, All. A, Delibera Agcom, n. 347/18/CONS, per complessivi € 2.400,00, la stessa può essere trattata congiuntamente per tutte le diverse fattispecie invocate, stante la medesima carenza di allegazione e di documentazione che caratterizza ciascuna delle richieste e che ne impongono il rigetto. Nello specifico, non sono emerse evidenze né in merito alla eventuale sospensione amministrativa del servizio (art. 5 cit.), né in merito alla attivazione di servizi non richiesti (art. 9 cit.); per quanto riguarda la richiesta ex art. 12, relativa all'indennizzo per mancata risposta a reclamo, parte convenuta ha dato prova di aver inviato un riscontro il 09.03.2021 rispetto ad una richiesta dell'utente datata 25.02.2021. Tale riscontro non è stato contestato dall'utente. In virtù delle suddette argomentazioni, non appare possibile applicare alcun indennizzo in favore dell'istante.

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 dalla Exxx C. SOCIETÀ UNIPERSONALE 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