

**DELIBERA 499/2022/CRL/UD del 16/12/2022**  
**Dxxx Gxxx C. Dxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/446758/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 16/12/2022;

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 Dxxx Gxxx C. Dxxx del 30/07/2021 acquisita con protocollo n. 0328150 del 30/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La ditta Di Giulio Costantino, nel prosieguo anche ditta, lamenta nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), nel prosieguo Vodafone, quanto segue con riferimento al contratto n. 7.1973803, a sé intestato: i. difformità di fatturazione; ii. mancata risposta al reclamo del 17.6.2020; iii. mancata lavorazione della disdetta; iv. illegittimo addebito dei costi di recesso/disattivazione; v. illegittimo addebito per traffico non riconosciuto. In particolare, parte istante deduceva di aver effettuato la migrazione della numerazione mobile n. 349.9356257 verso altro operatore a novembre 2019, inviando contestualmente disdetta a Vodafone a mezzo PEC in data 6.11.2019. Ciononostante, subiva l'illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione, per cui trasmetteva reclamo a mezzo PEC. Successivamente, veniva ingiunto il pagamento delle fatture così emesse, asseritamente recanti anche importi non riconosciuti, da parte della società di recupero crediti incaricata dall'operatore (Selecta). Nonostante un nuovo reclamo, non otteneva alcun riscontro. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "Indennizzo per mancata accettazione disdetta, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per attivazione servizi mai richiesti, storno totale insoluto e rimborso importi pagati e non dovuti, varie ed eventuali". A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: fattura n. AL24056248, fattura n. AM03250952, fattura n. AM07429496, fattura n. AM11548653, PEC di disdetta inviata in data 6.11.2019 e copia della modulistica per la migrazione della linea n. 349.9xxx verso Wind datata 9.10.2019. Successivamente, in replica alla memoria dell'operatore, ribadiva che "A seguito della richiesta di disattivazione del numero mobile (che l'operatore conferma aver ricevuto e lavorato), in data 6.11.2019 il sig. Di Giulio provvedeva a trasmettere nuova e apposita comunicazione di recesso anche per il sito, richiesta rimasta disattesa". Eccepiva, inoltre, come Vodafone non avesse "dato prova dell'effettiva erogazione dei servizi per i quali poi richiedere gli importi oggi contestati", con conseguente diritto allo storno integrale dell'insoluto e riconoscimento dell'indennizzo da mancata risposta ai reclami via PEC del 17-18.6.2020 e 18.7.2020, depositati in data 4.11.2021, ben oltre il termine di 45 giorni previsto dall'art. 16, co.2, delibera 203/18/CONS.

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

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. In subordine, in caso di condanna al pagamento di indennizzi, instava affinché la somma oggetto di delibera fosse stornata dall'importo totale insoluto, pari, al momento del deposito della memoria difensiva, alla somma di € 155,59. L'operatore eccepiva di aver disattivato la sim 349.9xxx in data 11.12.2019, "in ossequio alla richiesta formulata dal Sig. Di Giulio." Aggiungeva, altresì, che le fatture oggetto di contestazione erano pienamente dovute perché "contengono, in realtà, costi riferiti al prodotto "ICT Digital Solutions Sito Web" per il quale, come palese, non è stata richiesta alcuna disattivazione". Di conseguenza, l'intera fatturazione emessa con riferimento a tale servizio, non saldata da parte istante, per un totale di € 155,59, è da considerarsi conforme a quanto previsto da contratto e dovuta dalla ditta, perché non prontamente contestata. Precisava, infine, che anche laddove fosse stato ritenuto fondato l'addebito concernente la pretesa illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione, tale fattispecie comporta il solo storno degli addebiti erroneamente fatturati e non è produttiva di alcun indennizzo. Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, la fattura n. AL24056248.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere integralmente respinte per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, a prescindere dalla rappresentazione dei fatti fornita dalla ditta, che imputa all'operatore l'inesatto adempimento delle proprie obbligazioni stanti i pretesi disservizi patiti sulla linea, genericamente dedotti e non circostanziati, l'odierno procedimento verte, in realtà, sull'asserita illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione da parte di Vodafone, sempre genericamente dedotta, nonostante l'avvenuta comunicazione di disdetta a seguito della migrazione verso OLO. Riguardo a tale aspetto, occorre evidenziare come sia provato per tabulas l'invio di una comunicazione di disdetta trasmessa solo in data 6.11.2019, vale a dire quasi un mese dopo la data del preteso espletamento della migrazione della linea mobile n. 349.9xxx verso Wind. Di tale circostanza, tuttavia, non è provato alcunchè, in quanto la modulistica allegata all'istanza di definizione, peraltro priva di sottoscrizione, reca la data del 9.10.2019, mentre la data dell'11.10.2019 è indicata unicamente a titolo di data preferita per la migrazione. Non è quindi inequivocabilmente provato che la numerazione sia stata esercitata da Wind a partire da tale giorno, trattandosi di un'asserzione unilaterale del Sig.

Di Giulio, né del resto quest'ultimo contesta quanto asserito da Vodafone in proposito, laddove individua la data di cut off all'11.12.2019. Ma vi è di più. Ai fini della decisione, né nella disdetta del 6.11.2019, allegata all'istanza di definizione, né altrove, parte istante chiede di cessare il servizio "ICT Digital Solutions Sito Web", nonostante quanto replicato in data 4.11.2021. Non è possibile, infatti, considerare sufficientemente circostanziata la richiesta di "annullamento del sito WEB" effettuata con disdetta del 6.11.2019, sicché non può fondatamente sostenersi, in assenza di adeguato supporto documentale, che l'utente abbia inteso risolvere anche il contratto relativo alla fornitura di tale servizio, i cui corrispettivi sono stati, quindi, regolarmente addebitati dall'operatore. Per tale ragione, occorre respingere sia la richiesta di storno, perché i corrispettivi recati dalle fatture oggetto di contestazione non si riferiscono all'utenza mobile de qua ma al "ICT Digital Solutions Sito Web", non oggetto di esplicita disdetta, sia la richiesta di indennizzo ex art. 9, co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS. Per mero tuziorismo, si richiama comunque in questa sede l'indirizzo ormai consolidato dell'Autorità per cui la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e non può dunque essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici ("...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), né può darsi luogo all'applicazione analogica dell'art. 8, All. A, delibera 73/11/CONS, per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità" (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), con conseguente declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione. Nel caso di specie, è acclarato come la PEC di disdetta del 6.11.2019 sia stata correttamente lavorata e, di conseguenza, ogni importo addebitato da Vodafone entro il 6.12.2019 con riferimento alla linea mobile n. 349.9356257 deve ritenersi legittimo e pienamente dovuto. Nessun illegittimo addebito dei costi di recesso/disattivazione e/o di traffico non riconosciuto, come lamentato da parte istante, ricorre nella vicenda in esame. In particolare, solo la fattura n. AL24056248, emessa in data 19.12.2019 e di competenza del periodo 16.10.2019 - 15.12.2019, reca importi riferiti anche alla componente mobile del contratto n. 7.1973803, mentre le fatture nn. AM03250952, AM07429496 e AM11548653, emesse successivamente, riguardano unicamente il servizio web, per un importo di € 10,00 ciascuna, oltre spese di spedizione. Parimenti infondato e non provato risulta l'addebito concernente la pretesa difformità di fatturazione, perché, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, grava sull'utente finale l'onere - non assolto in

questa sede - di provare per tabulas il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., ex multis, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020). Infine, non può riconoscersi alcun indennizzo a titolo di mancata risposta al reclamo. La documentazione depositata in data 4.11.2021, pur non potendosi considerare irricevibile, perchè comunque dotata di valenza probatoria e, quindi, meritevole di valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e di completamento istruttorio (v. Agcom Delibera n. 157/11/CIR), non può rilevare ai fini dell'indennizzo di cui all'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS per i seguenti motivi. Le comunicazioni in esame, corrispondenti a PEC del 17-18.6.2020 e 18.7.2020, sono state trasmesse ad indirizzi di posta elettronica riconducibili, da un lato, alla società di recupero crediti, estranea al rapporto contrattuale qui dedotto, e, dall'altro, ad un indirizzo Vodafone dedicato alla fatturazione, non valevole ai fini della valida ricezione del reclamo da parte dell'operatore, perché non corrispondente al recapito contrattualmente previsto la contestazione delle fatture (cfr. art. 6.4 delle Condizioni generali di contratto per i servizi di comunicazione elettronica mobile: "Tutte le comunicazioni a Vodafone debbono essere indirizzate al Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA oppure alla Casella Postale 109, Asti"). La richiesta spiegata da parte istante per mancata risposta al reclamo, quindi, va respinta, perché priva di supporto probatorio, nonché infondata in fatto e in diritto. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari", è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Respinge integralmente l'istanza della Dxxx Dxxx G. C. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu). Spese di procedura compensate.
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.
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, 16/12/2022

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini