

**DELIBERA N. 081/2022/CRL/UD del 18/05/2022**  
**G. Dxx Vxxx FASTWEB SPA / VODAFONE ITALIA SPA**  
**(LAZIO/D/532/2016)**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del 18/05/2022;

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”;

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 acquisita con protocollo n. D2854 del 11/07/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento lamentava, nei confronti di Fastweb Spa (di seguito per brevità anche "Fastweb") e Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche "Vodafone") quanto di seguito dedotto:

- i. di aver stipulato telefonicamente, in data 27.05.2015, con Vodafone "*...un contratto di migrazione della propria utenza all'epoca attestata sul gestore Fastweb*";
- ii. "*Aveva il sig. Dello Vicario proceduto a comunicare alla soc. Vodafone il giorno dopo la stipula del contratto, entro i 14 giorni previsti dalla legge ad utilizzare il suo ripensamento. Tale diritto non veniva accolto da Vodafone che continuava a fatturare nonostante il ripensamento ed a fornire servizi non richiesti. Nelle condizioni generali di Vodafone, art. 20 Recesso del cliente ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo (Ripensamento), è previsto da Vodafone il recesso del contratto nelle condizioni previste*";
- iii. l'istante riferisce che "*... il GU5 richiesto dall'istante al Corecom Lazio non veniva concesso in quanto la soc. Fastweb, al quale il Corecom aveva inviato richiesta di riattivazione, dichiarava che non era oramai più nella disponibilità delle risorse tecniche passate a Vodafone*";
- iv. "*...Nonostante tutto quanto sopra Vodafone ha proceduto al distacco delle linee 07734xxxxx e 07736xxxxx*".

Su quanto assunto l'istante chiedeva:

- i. "*Storno delle fatture emesse e restituzione dei pagamenti effettuati*";
- ii. "*Indennizzo Delibera 73/11/Cons art. 8 per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*";
- iii. "*Indennizzo Delibera 73/11/Cons art. 11 per mancata risposta o ritardata risposta ai reclami*";
- iv. "*Indennizzo Delibera 73/11/Cons art. 4 per sospensione o cessazione del servizio*".

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

### **2.1 Fastweb**

L'operatore Fastweb contestava "*... tutte le affermazioni e deduzioni contenute nell'istanza di definizione e si oppone alle richieste avversarie così come formulate per le seguenti ragioni*".

Su quanto assunto l'operatore Fastweb, preliminarmente, chiedeva "*...l'inammissibilità delle richieste formulate con l'istanza ex art. 14 Delibera 173/07/Cons nella parte in cui queste non siano coincidenti con le richieste di cui all'istanza di conciliazione*".

Pertanto alla luce di quanto asserito preliminarmente, Fastweb nel merito "*... rileva la totale infondatezza dell'istanza per i motivi di seguito rappresentati*".

Innanzitutto, l'operatore sottolinea che *“L'istante è un cliente ... titolare di una proposta di abbonamento per “Microimprese”.*

*“...Volendo cambiare operatore nel maggio del 2015, l'istante sottoscriveva un contratto con recipient Vodafone ... in data 11.6.2015 ha avviato la procedura di migrazione che veniva espletata il 30.6.2015”.*

Conferma la difesa di Fastweb la circostanza che: *“...l'istante ... nel termine consentito per il cd “ripensamento” ha esercitato il proprio diritto di recesso dal contratto sottoscritto con Vodafone. Quest'ultima ha provveduto a notificare il perfezionamento della migrazione a Fastweb solo il 13.7.2015 e il 14.7.2015 Fastweb ha disattivato il contratto”.*

*“... Il ritardo nella disattivazione del contratto è dovuto al ritardo nella notifica da parte di Vodafone dell'espletamento della migrazione, ritardo che esclude ogni responsabilità di Fastweb.*

*... si fa presente che Fastweb in data 24.3.2016 ha attivato, su richiesta dell'istante, un nuovo contratto con le stesse numerazioni migrate da Vodafone”.*

## **2.1 Vodafone**

Per quanto attiene l'operatore Vodafone, questo conferma la circostanza della sottoscrizione del contratto *“... in data 27.5.2015 con contestuale richiesta di migrazione delle utenze dal precedente gestore Fastweb ... il giorno dopo la sottoscrizione ... avrebbe esercitato il diritto di ripensamento inviando la relativa comunicazione da Vodafone Spa”.*

*“...Come risulta dall'art. 20 delle condizioni generali di contratto Vodafone, che lo stesso istante deposita, il diritto di recesso può essere esercitato mediante l'invio di raccomandata A/R o tramite il servizio Clienti.*

*L'invio di una semplice mail, peraltro neanche corredata dalla copia del documento di identità dell'istante, non può aver alcun effetto stante l'impossibilità per Vodafone di attribuire con certezza quella comunicazione all'effettivo intestatario del contratto. Nel caso di specie non può essere neanche invocata la normativa a tutela del consumatore in quanto l'utente ha sottoscritto il contratto per l'attività professionale da egli stesso esercitata”.*

Per quanto riguarda l'aspetto contabile/economico la difesa di Vodafone evidenzia come la stessa *“...abbia fatturato il servizio effettivamente offerto al cliente il quale non ha mai avanzato alcun reclamo né in relazione alla conformità della tariffazione alle offerte sottoscritte né in relazione alle modalità di erogazione della prestazione. Il cliente, anzi, ha usufruito del servizio offerto...”.*

*“...Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che il cliente è stato disattivato per insoluti che ammontano ad € 1.801,63”.*

### **3. Udienza del 28.4.2017**

All'udienza del 28.4.2017 l'istante raggiungeva un accordo con Fastweb che, pertanto, viene estromesso dall'odierno procedimento essendo, nei confronti dello stesso, cessata la materia del contendere.

### **4. Motivi della decisione**

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

La questione sottoposta all'attenzione del Co.Re.Com del Lazio è quella inerente il cd. "diritto di ripensamento" nella migrazione della linea.

Lamenta l'istante che Vodafone non avrebbe dato seguito all'esercizio del diritto di ripensamento mantenendo attivo il contratto ripensato dall'utente.

Dai documenti agli atti emerge che l'istante, nell'esercitare il proprio ripensamento, non avrebbe fatto ricorso agli strumenti previsti dall'art. 20 delle cgc *"... il diritto di recesso può essere esercitato mediante l'invio di raccomandata A/R o tramite il servizio Clienti"* manifestando il proprio ripensamento non attraverso raccomandata A/R o call center bensì a mezzo mail.

La modalità utilizzata, pertanto, non è tra quelle indicate dall'operatore per l'esercizio del diritto di ripensamento.

La deliberazione 179/03/CONS pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale.

In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi, sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione dei reclami. Tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti con le modalità previste.

A ciò si aggiunga che la mancata lavorazione del ripensamento non integra gli estremi della prestazione non richiesta, non sono applicabili gli indennizzi previsti dalla

Delibera n.173/07/CONS e dall'art. 8 di cui all'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

Alcun indennizzo può, pertanto, a tale titolo essere riconosciuto.

Il gestore, poi, ha dichiarato che, fino alla data del 19.11.2015, l'utente ha regolarmente pagato le fatture ed usufruito del servizio e, in merito, non si rinvencono reclami in atti.

Quanto alle richieste di "Storno delle fatture emesse e restituzione dei pagamenti effettuati", la mancata produzione delle fatture e delle prove dei pagamenti effettuati impedisce la valutazione della legittimità delle stesse ed il riconoscimento di rimborsi e/o storni.

Quanto alla richiesta per "Indennizzo Delibera 73/11/Cons art. 11 per mancata risposta o ritardata risposta ai reclami" questa non sembra poter trovare accoglimento. Analizzando il contenuto del fascicolo documentale non risulta provato l'invio di alcun reclamo; le uniche comunicazioni, allegate al fascicolo, inviate a Vodafone riguardano solo tre mail ordinarie con le quali l'istante (in data 28.05.2015) comunicava il proprio desiderio di recedere dal contratto sottoscritto

il giorno precedente. Pertanto la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere concessa.

Quanto alla richiesta per "Indennizzo Delibera 73/11/Cons art. 4 per sospensione o cessazione del servizio", in effetti seppur consta in capo all'operatore un obbligo di adeguato preavviso, sempre *"In materia di sospensione/cessazione dell'utenza, vige l'art. 5 Delibera 173/07/CONS che testualmente recita "Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti*

*e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento". La sospensione e la successiva disattivazione appaiono pertanto conformi e legittime, alla luce del disposto di cui al citato art. 5 Delibera 173/07/CONS, mancando la prova – che era onere dell'utente fornire – della pendenza, alla data della disattivazione, di una procedura di reclamo promossa dall'istante e avente ad oggetto la*

*contestazione delle fatture insolute. Sotto ulteriore profilo, sempre conformemente al dettato dell'art. 5, l'utente avrebbe dovuto, a seguito di tempestiva contestazione della fatturazione, pagare pro quota le somme ritenute dovute a fronte di regolare utilizzo del servizio, circostanza smentita dall'utente stesso. La domanda dell'utente diretta ad ottenere l'indennizzo per l'asserita, illegittima disattivazione del servizio voce ed ADSL, deve pertanto essere rigettata, perché infondata". (Corecom Lazio, delibera 01/16).*

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO  
DELIBERA**

1. *La Cessazione della materia del contendere nei confronti di Fastweb spa con ogni conseguenza di legge.*
2. *Rigetta l'istanza dell'utente Sig. G. Dxxx Vxxx nei confronti di Vodafone Italia, con compensazione tra le parti delle spese di procedura"*

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.

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)).

Roma, 18/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO