

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

### Deliberazione n. 39 del 18 MAGGIO 2023

**OGGETTO:** Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/550987/2022)

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

**Preso atto** altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**Vista** la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

**Vista** l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 17/09/2022 acquisita con protocollo n. 0267838 del 17/09/2022;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

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

L'utente, nel maggio 2020, si reca al negozio della Vodafone sito nel centro commerciale Palladio in Vicenza per aderire alla offerta telefonica in corso che offriva la fibra e cellulari. La proposta Vodafone essendo già cliente non dava un cambio vantaggioso, quindi, su consiglio da vostro dipendente XXXXXXXXXXXX fa il cambio utenza a nome del marito, il quale, avendo il cellulare con un contratto Vodafone rendeva possibile aderire alla offerta più vantaggiosa. Questo passaggio richiedeva anche un cambio di numero telefonico per la linea fissa e pertanto, la palese chiusura della vecchia. Dopo alcuni giorni sono passati i tecnici Vodafone i quali hanno staccato la borchia dal numero XXXXXXXXXXXX e utilizzando la linea esistente l'hanno collegata alla fibra con un nuovo numero "XXXXXXXXXXXX" e una nuova utenza intestata al marito XXXXXXXXXXXX, lasciando così l'utenza "XXXXXXXXXXXX" senza nessun collegamento. Successivamente sono continuate ad arrivare le bollette telefoniche con l'addebito automatico sul numero "XXXXXXXXXXXX" su conto corrente intestato a XXXXXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX Accortasi di ciò dopo vari reclami, le viene detto che doveva mandare un recesso con raccomandata, pertanto ha inviato dalla pec del marito il recesso allegando anche la sua carta d'identità, ma ciò non ha prodotto risultati. Ha continuato le lamentele sia telefonicamente chiamando Toby sia ai vari operatori telefonici Vodafone e di persona al negozio Vodafone del centro commerciale Palladio che del centro commerciale Piramidi siti in Vicenza ha sempre pagato le bollette per paura di ritorsioni sul numero di cellulare Vodafone sperando in una soluzione. Alla fine ha provato ad aprire una contestazione tramite Corecom. Dopo l'udienza telefonica dove ha rifiutato la proposta di conciliazione di 150 euro, le viene detto che avendo pagato sempre le bollette significa che è tutto a posto. Ha provveduto alla immediata sospensione del pagamento automatico, come suggerito durante la conciliazione, con il risultato che la Vodafone, oltre ai solleciti di pagamento, le ha comunicato la sospensione del servizio, cosa che va bene, ma avrà come conseguenza l'iscrizione nel registro dei cattivi pagatori con impossibilità, per errore Vodafone, di non poter più aprire una linea a proprio nome con nessun operatore, quindi ora oltre ai danni subiti si aggiunge la beffa.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Il rimborso delle fatture emesse a far data dal 01/06/2020 fino alla chiusura della contestazione;
- ii. un indennizzo per il disagio patito ed il tempo perso, quantificato in € 1.000,00=

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

Vodafone evidenzia, in primis, l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della Sig.ra XXXXXXXX e nella relativa fatturazione. Nello specifico, invero, l'odierna esponente pone in rilievo che la richiesta di recesso è stata valutata non conforme poiché proveniente da indirizzo pec non riconducibile all'istante Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle suddette condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione Ancora, deve evidenziarsi l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al

Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l'utente ha in ogni caso l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all'esauritiva raccolta di pronunce dell'Agcom che corroborano l'orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Contesta l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, 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. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet [www.vodafone.it](http://www.vodafone.it), nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 150,20. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia

S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di euro 150,20=.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le seguenti motivazioni.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si deve innanzitutto rilevare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

La delibera n. Agcom 70/12/CIR, ha stabilito, infatti, che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Si rileva, infatti, un'evidente carenza documentale: l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

In particolare l'istante non ha allegato né le fatture contestate, non consentendo, quindi, una precisa quantificazione dell'importo di cui l'utente chiede il rimborso ovvero lo storno, né, tantomeno, alcun reclamo di contestazione delle stesse, in contrasto con quell'orientamento in tal senso ormai pacificamente consolidato, che prevede che la richiesta di storno/rimborso delle fatture (come nel caso de quo) può essere accolta solo ed esclusivamente in presenza di formali e documentate contestazioni che specifichino in modo chiaro e dettagliato gli importi che si contestano (ex multis Delibera Corecom Puglia n. 22/2017, Delibera Agcom n. 165/15/CIR, Delibera Corecom Piemonte n. 24/2015).

Tutto ciò rende la richiesta generica e non circostanziata, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza. Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa, così come formulata dal ricorrente (un indennizzo per il disagio patito ed il tempo perso), integri in toto gli estremi del risarcimento del danno che, come tale, esula dalle specifiche competenze del Corecom, in quanto l'accertamento e la relativa quantificazione del danno sono demandati all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria, alla quale parte istante potrà comunque rivolgersi.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

#### **DELIBERA**

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

Dott. Maurizio Santone(\*)

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti(\*)

Il verbalizzante

Arianna Barocco(\*)

(\*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.