

**DELIBERA N. 118/2022/CRL/UD del 22/07/2022**  
**BXXX HXXX XXX/VODAFONE**  
**(ISTANZA LAZIO/D/986/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 22/07/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della Bxxx Hxxx xxx di cui al prot. D6228 del 17.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

La Bxxx Hxxx xxx fa presente quanto segue:

- 1) di avere sottoscritto in data 25.02.2014 un contratto che prevedeva una tariffa prestabilita, con sconto prefissato al 50% sulla connettività e una sottoscrizione degli interni di rete unica per i soli c.d. interni base;
- 2) che la proposta contrattuale era pervenuta all'istante da un promotore Vodafone dell'agenzia Aura Sud s.r.l. e veniva accettata alle condizioni su indicate;
- 3) che Vodafone nel corso del contratto applicava condizioni contrattuali difformi da quelle sottoscritte dall'istante, fatturando una tariffa "interni relax" mai sottoscritta dall'istante;
- 4) di avere contestato detta difformità, reclamando tramite e-mail e raccomandate mai riscontrate da Vodafone, e anche contattando il promotore Vodafone, al quale aveva fatto presente il disagio subito e che si era attivato per risolvere la questione, ma senza riscontro da parte di Vodafone;
- 5) di essere passata ad altro operatore il 25.09.2015;
- 6) di contestare la proposta contrattuale depositata da Vodafone solo in fase di conciliazione, sbiadita e illeggibile, poiché contenente la casella "interni relax" mai barrata dall'istante, e pertanto difforme da quella sottoscritta e depositata dall'istante, dove invece non è barrata alcuna casella;
- 7) eccipisce la mancanza di buona fede da parte di Vodafone nell'addebitare una voce contrattuale mai richiesta, giacché avrebbe potuto riscontrare i numerosi reclami ricevuti laddove, viceversa, cerca di invertire l'onere della prova, contravvenendo all'obbligo di giustificare la correttezza degli addebiti illegittimi contenuti nelle fatture contestate.

La società istante richiede, dunque, il rimborso della differenza tra gli importi effettivamente dovuti e quelli pagati.

## **2. Posizione del gestore**

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Vodafone rileva l'assoluta correttezza del proprio operato gestionale e sostiene di avere applicato all'istante condizioni contrattuali conformi alla proposta di abbonamento allegata alla propria memoria difensiva.

Vodafone sostiene di non aver ricevuto alcun reclamo scritto e aggiunge che le fatture in questione, non essendo state contestate entro 45 giorni, si intendono accettate dall'istante. Inoltre, richiama la determina 49/15/DIT, secondo cui "le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi precedenti alla data in cui è stato proposto il reclamo" nonché sul punto, e in termini, la delibera DL/081/17 del Corecom Lazio.

Vodafone fa inoltre presente che nel caso di specie l'attivazione del contratto "interni relax" anziché "interni base" è corretta e confermata dallo stralcio della proposta contrattuale inserito in memoria, nonché di avere applicato lo sconto del 50% del link

nella fattura n. AE17616312 e di aver attivato lo sconto del 50% a partire dal maggio del 2015, inviando una nota di credito di euro 1.063,73 per i mesi precedenti.

Vodafone conclude dunque per l'inammissibilità dell'istanza, eccependo che le richieste non sono provate e rileva che la BFD Housing è ancora cliente Vodafone e presenta un insoluto di euro 921,33.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. A riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ebbene, nel caso di specie l'utente lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite con il promotore Vodafone, in particolare la mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite con il promotore stesso. In difetto di prova da parte dell'operatore in ordine alle condizioni economiche applicabili, l'istante ha diritto al ricalcolo della propria posizione debitoria. Vodafone ha depositato la proposta contrattuale in suo possesso, dalla quale risulta opzionata l'offerta "interni relax", ma tale documentazione è stata espressamente contestata dall'istante, in quanto difforme dalla proposta in suo possesso. Tuttavia, l'istante non ha provato le sue richieste, poiché ha depositato una copia nella quale, per sua stessa ammissione, non risulta barrata alcuna opzione contrattuale, tanto meno quella c.d. "interno base" di cui oggi si invoca l'applicazione.

Pertanto, dalla documentazione in atti emerge che alcuna responsabilità per la mancata corrispondenza tra le condizioni pattuite e quelle applicate è da imputare all'operatore.

Risultano agli atti reclami non firmati e Vodafone peraltro ha riscontrato il reclamo del 19.03.2015 quanto allo sconto sulla connettività, applicandolo alle fatture successive al maggio 2015 e inviando una nota di credito a rimborso di quanto pagato in eccedenza per quelle precedenti. Resta a carico dell'istante il residuo insoluto, ove presente.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Bxxx Hxxx xxx, per i motivi sopra indicati.

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)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini