





VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

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

All'esito del fallito tentativo di conciliazione, l'utente presentava istanza di definizione, tramite modello GU14, ove, nella parte dedicata alle conclusioni, si legge: *“la restituzione degli addebiti sin qui prelevati dal conto della sig.ra [REDACTED] indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo previsto dalle delibere Agcom per attivazione di servizi non richiesti, indennizzo di procedura”*.

L'istante presentava memorie difensive nel corso del procedimento di definizione con cui ribadiva le proprie ragioni e pretese.

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

L'operatore telefonico, pur presenziando all'udienza di conciliazione, non intendeva aderire alle richieste formulate dall'istante nel corpo del ridetto formulario UG, non accogliendole. L'operatore presentava memoria difensiva con cui concludeva chiedendo al Co.Re.Com. di *“ritenere infondata l'istanza di definizione inoltrata dall'utente, con ogni conseguenza di legge”*, sollevando una serie di eccezioni.

### **3. Motivazioni della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'utente lamenta una presunta disattivazione dell'utenza ad opera di Vodafone nel dicembre 2013 e, successivamente, in data non definita, una riattivazione della utenza fatta unilateralmente dall'operatore senza comunicazione al cliente, con prelievo dei costi del servizio sul conto corrente intestato all'utente ad opera di Vodafone.

Stante la asserita illegittima condotta di Vodafone, l'utente lamenta l'indebito addebito dei costi del servizio sul proprio conto corrente bancario.

L'operatore telefonico, viceversa, contesta espressamente la ricostruzione fattuale offerta dall'utente enunciando che *“l'utenza (...) è rimasta attiva senza soluzione di continuità dal 22.02.2013 al 28.04.2017”*, producendo documentazione a sostegno della propria teoria.

Invero, si evidenzia che l'utente non ha provato in alcun modo né la sussistenza e l'inoltro all'operatore di una richiesta di disattivazione del servizio, né una richiesta di

portabilità della linea a decorrere dal dicembre 2013, essendosi limitata ad enunciare la circostanza della presunta disattivazione che sarebbe collocabile in tale periodo.

Anche se l'utente fa riferimento nella propria memoria difensiva ad un presunto procedimento di portabilità della linea da Vodafone verso Tim, non prova l'esistenza di tale procedura né l'avvenuta portabilità della linea: si evidenzia che la fattura Tim con scadenza 09.12.2013 prodotta risulta intestata non all'utente ma al sig. [REDACTED] e fa riferimento ad un diverso numero telefonico, ossia [REDACTED].

Del pari, l'utente non ha provato l'invio di alcun reclamo o segnalazione a Vodafone circa l'illegittimo addebito sul proprio conto corrente delle somme dovute per il servizio relativo alla linea telefonica oggetto del procedimento di definizione, atteso che aveva tutti gli strumenti per conoscere la sussistenza di tali addebiti che avvenivano sul proprio conto corrente! Appare del tutto inverosimile il fatto che un soggetto- tenuto nella esecuzione del contratto a comportarsi secondo buona fede, utilizzando la diligenza media del buon padre di famiglia- non sappia che sul suo conto corrente vengono addebitate somme per il servizio Vodafone! Ben avrebbe dovuto e potuto accorgersi di tali addebiti e reclamare la loro non debenza in epoca ben anteriore al 27.03.2017, data in cui ha sottoscritto il modulo di recesso inviato il 29.03.2017 e ricevuto da Vodafone il 31.03.2017.

Appare principio ormai pacificamente enunciato dall'AGCOM quello secondo cui è onere dell'utente segnalare prontamente il disservizio subito mediante reclamo all'operatore telefonico per permettere a quest'ultimo di attivarsi per risolvere il disservizio.

In proposito, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto." Tale principio può essere, a parere di chi scrive, utilizzato per analogia anche nel caso in esame.

Si evidenzia, tra l'altro, il fatto che l'istante non ha nemmeno provato specificamente e dettagliatamente l'effettivo esborso economico lamentato e di cui chiede il rimborso, essendosi limitata a produrre- a campione- alcuni estratto conto da cui si evincono soltanto alcuni addebiti della Vodafone.

#### 4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], relativa all'istanza GU14 avanzata in data 24 luglio 2017, prot. n. 7677/C, dalla Sig.ra [REDACTED] nei confronti di Vodafone ITALIA S.p.A.

#### Delibera

il rigetto dell'istanza.

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.

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.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte



