

**DELIBERA N. 017/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**D. Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)**  
**(GU14/463174/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 D. Lxxx del 06/10/2021 acquisita con protocollo n. 0395414 del 06/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La Sig.ra D. Lxxx lamenta, con riferimento al n. contratto 1.1xxx, di subire da anni una fatturazione non conforme rispetto a quanto concordato in sede di stipula con Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, asseritamente segnalata in più occasioni “e per il quale sono in corso altri procedimenti”. Nella propria istanza di definizione deduce altresì che “in data 19.05.2021, improvvisamente e senza alcun preavviso, subisce la sospensione del servizio voce ed internet sulla linea n. 06.44xxx” asseritamente mai ripristinato e chiede quindi l’accoglimento delle seguenti richieste: “indennizzo per sospensione/cessazione del servizio, storno totale insoluto, rimborso importi pagati e non dovuti, indennizzo per mancata risposta ai reclami, varie ed eventuali”. Individua, infine, l’ulteriore addebito avente ad oggetto l’illegittima fatturazione dei costi di recesso/disattivazione. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la fattura n. ANxxx. Successivamente, nella memoria di replica del 10.12.2021, contesta le eccezioni preliminari di Vodafone, perché ritenute infondate, sostenendo altresì la legittimità del deposito, in replica, della documentazione probatoria. In particolare, aggiunge che è lo stesso operatore ad aver provato l’esistenza di un reclamo effettuato nella stessa data in cui ha avuto luogo la sospensione amministrativa della linea n. 06.44xxx, per cui, in data 4.06.2021, veniva avviato il procedimento GU5 430778/2021.

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

Vodafone, con la propria memoria difensiva dell’8.11.2021, eccepisce, in primo luogo, l’inammissibilità/improcedibilità del presente procedimento di definizione poiché l’istanza introduttiva è priva della quantificazione delle proprie pretese pecuniarie e, quindi, non è conforme a quanto previsto e statuito dagli artt. 6, co. 1, e 14, co. 3, delibera 353/19/CONS. In via subordinata, richiede lo stralcio di eventuali domande difformi da quelle spiegate nell’istanza di conciliazione, perché non sottoposte al previo tentativo obbligatorio di conciliazione e, quindi, formulate in violazione del combinato disposto degli artt. 14, co. 1 e 12, co. 2, delibera 203/18/CONS. L’operatore impugna e contesta 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, insta affinché la somma oggetto di delibera sia stornata dall'importo totale insoluto, pari, al momento del deposito della memoria difensiva, alla somma di € 823,65. Nel merito, precisa come nessuna anomalia era stata riscontrata rispetto al contratto in questione e che "le uniche due segnalazioni inviate dall'istante, ed afferenti ad asseriti disservizi, (erano, n.d.a.) state regolarmente gestite con esito positivo". Circa la pretesa illegittima fatturazione di importi non conformi a quanto pattuito fra le parti, rileva che la Sig.ra Lxxx era sempre stata informata, attraverso apposita comunicazione in fattura, delle modifiche contrattuali, con contestuale indicazione delle modalità per esercitare il diritto di recesso ai sensi dell'art. 70, co. 4, C.C.E. Aggiungeva, inoltre, che la totale assenza di reclami scritti aventi ad oggetto la difformità di fatturazione, mai pervenuti in concreto alla propria attenzione, precludeva il riconoscimento degli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Controdeduceva, infine, che la sospensione amministrativa della linea n. 06.44xxx era stata regolarmente preavvisata, come da printscreen della schermata del sistema economico-contabile, con conseguente infondatezza della relativa richiesta di indennizzo. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la seguente documentazione: schermata ticket tecnici, fattura n. ALxxx, printscreen della schermata del sistema economico-contabile contenente i preavvisi di sospensione e condizioni generali di contratto.

### **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 parzialmente accolte nei limiti e per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle 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 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Nella fattispecie, l'oggetto principale della controversia è costituito dalla difformità di fatturazione asseritamente posta in essere da Vodafone con riferimento alla linea n. 06.8xxx. In proposito, appare opportuno rammentare che l'istante, 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, ha l'onere 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). Ciò non accade nel caso di specie, in cui l'unica documentazione allegata all'istanza di definizione è rappresentata dalle fatture nn. ANxxx, di competenza del periodo 10.03.2021 – 9.05.2021, pari ad € 107,23, e ALxxx, di competenza del periodo 10.03.2019 – 9.05.2019, pari ad € 139,26 (cfr., docc. 2 e 8) del fascicolo istruttorio), recanti i soli corrispettivi dei canoni periodicamente dovuti e non, come lamentato da parte istante, i costi di recesso/disattivazione. Non è quindi possibile accogliere la domanda di indennizzo ai sensi dell'art. 9, co. 2, delibera 347/18/CONS, perché totalmente apodittica e sguarnita di supporto probatorio, nonchè infondata in fatto e in diritto. Anche assumendo che la difformità lamentata sia collegata alle modifiche unilaterali del contratto poste in essere da Vodafone, si accoglie l'eccezione di quest'ultimo, che rivendica di aver garantito alla propria clientela idonea informativa circa le imminenti manovre tariffarie e la possibilità di interrompere il rapporto contrattuale, laddove l'utente finale non avesse ritenuto di vincolarsi alle nuove condizioni economico-tariffarie, come prova per tabulas la fattura n. ALxxx (cfr., doc. 8) del fascicolo istruttorio). Nella fattispecie, la Sig.ra Lxxx non ha dimostrato neppure di aver comunicato la propria volontà di recedere dal contratto, sicchè non ha motivo di dolersi dell'applicazione dei diversi corrispettivi per la fornitura del servizio. Con riferimento all'ulteriore addebito relativo alla pretesa illegittima sospensione amministrativa della linea, si osserva che il printscreen della schermata del sistema economico-contabile allegato alla memoria difensiva di Vodafone (cfr., doc. 9) del fascicolo istruttorio), in cui risultano elencate tutte le comunicazioni di preavviso e le attività gestionali compiute per il recupero del credito, non può essere considerato una prova valida ai fini dell'art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS, perché inidoneo a dimostrare l'avvenuto invio del preavviso di sospensione nei confronti della Sig.ra Lxxx. Ne segue che, ai fini della liquidazione del relativo indennizzo, il periodo in questione deve essere circoscritto tra il 19.05.2021 e il 6.10.2021, data della domanda, posto che, secondo parte istante, la sospensione non ha avuto conclusione e che tale circostanza non è stata impugnata né contestata da Vodafone. Sul punto, non è neppure noto se l'istante si sia attivata al fine di richiedere la migrazione, come indicato nel provvedimento temporaneo emesso nell'ambito del procedimento d'urgenza GU5 430778/2021, in cui si accertava che “la linea è stata disattivata a causa di insoluti” e “riattivata fittiziamente in modo tale da permettere all'utente di migrare verso altro operatore” comunicando, a tale scopo il relativo CNP. Occorre quindi riconoscere in favore della Sig.ra Lxxx l'importo di € 2.100,00 ai sensi dell'art. 5, All. A, delibera 347/18/CONS (€ 7,50 pro die \* 140 gg. \* 2 servizi). Accertata indisponibilità del collegamento nel periodo compreso tra il 19.05.2021 e il 6.10.2021, risulta altresì opportuno stornare le fatture eventualmente emesse da Vodafone nel periodo oggetto di contestazione. Nessun rimborso, di contro, può essere disposto in favore della Sig.ra Lxxx, perchè in atti sono presenti solamente due fatture, di competenza di periodi diversi da quello in esame e di cui, ad ogni buon conto, non si prova l'avvenuto pagamento (cfr., docc. 2 e 8) del fascicolo istruttorio). Circa la richiesta di indennizzo

per mancata risposta al reclamo, si evidenzia come l'istante non abbia provato l'esistenza né circostanziato, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta") né depositato copia di comunicazioni formalmente indirizzate a Vodafone. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "varie ed eventuali", 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. Tenuto conto del comportamento delle parti, pertanto, spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

##### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra D. Lxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 2.100,00, a titolo di illegittima sospensione della linea, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo, nonché stornare le fatture eventualmente emesse nel periodo oggetto di contestazione (19.05.2021 -6.10.2021). 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 ulteriore 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to