

**DELIBERA 61/2023/CRL/UD del 27/01/2023
VXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/308228/2020)**

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 VXXX del 21/07/2020 acquisita con protocollo n. 0313515 del 21/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante (nel prosieguo anche "utente"), ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), nel prosieguo "Vodafone" o "operatore", la mancata lavorazione della disdetta del contratto. Nella specie, l'istante ha dichiarato di aver concluso un contratto con l'operatore in data 31 marzo 2017 e - decorsi 24 mesi dalla attivazione - di essere migrato con altro gestore, continuando tuttavia a ricevere fatture dalla Vodafone. Nella memoria di replica alle difese svolte dall'operatore, l'istante ha sottolineato che a partire dal 6 dicembre 2019, data in cui la migrazione verso altro gestore è divenuta effettiva (come risulta dalla documentazione depositata in atti dallo stesso operatore), Vodafone non aveva più titolo per fatturare. Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto: i. lo storno delle fatture; ii. il riconoscimento degli indennizzi come da condizioni contrattuali; iii. il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami presentati. L'istante ha complessivamente quantificato gli indennizzi richiesti in euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata in data 11 maggio 2021, l'operatore ha confermato la correttezza del proprio operato asserendo che le fatture sono state emesse in pendenza del rapporto contrattuale in quanto dai controlli effettuati sui sistemi condivisi tra gli operatori è emersa un'unica richiesta di migrazione in uscita per l'utenza di rete fissa 0773xxx, associata al link n. 582xxx, inserita il 21 novembre 2019 ed espletata in data 6 dicembre 2019 (come da schermata del servizio migrazione, depositata in atti); ha quindi contestato quanto ex adverso dedotto ed eccepito non avendo l'istante prodotto prove a sostegno della propria tesi. In merito ai richiesti indennizzi, l'operatore (richiamando numerose delibere dell'AGCOM, i.e., le n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR) ha eccepito che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini del loro riconoscimento, ciò che conferma il consolidato orientamento secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante. L'operatore ha, inoltre, sottolineato che la presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Vodafone ha quindi eccepito l'inammissibilità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, Delibera 353/2019/CONS, di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM, nonchè delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, anche per difetto di qualsiasi imputazione ad una

specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. L'operatore ha infine precisato che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 231,15. Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa e, in via subordinata, nella denegata e contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, che la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto pari - alla data dello 11 maggio 2021 - ad euro 231,15.

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. Rispetto alla eccezione sollevata dall'operatore sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, va rilevato che la stessa risulta infondata atteso che l'istante non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria a tale titolo. Ugualmente privo di pregio in quanto clausola di stile, il rilevato difetto di imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Nel merito, le domande di parte istante non possono trovare accoglimento e devono essere rigettate. Infatti, merita rilevare che l'unico dato certo (risultante dallo screenshot del servizio migrazione, depositato in atti dall'operatore), è l'inserimento di una richiesta di migrazione in uscita in data 21 novembre 2019, eseguita il successivo 6 dicembre 2019, data a partire dalla quale l'operatore c.d. donating – rilasciata la linea su cui è attiva l'utenza – non può comunque addebitare all'utente alcun corrispettivo per eventuali prestazioni erogate a decorrere dalla data di cessazione del contratto ovvero di efficacia del recesso. Sta in fatto che l'utente ha presentato un'istanza piuttosto generica ed approssimativa, omettendo persino di indicare gli estremi identificativi delle fatture contestate, essendosi limitato ad asserire che sono “pervenute” in data 29 gennaio 2020 e 28 maggio 2020. Mancano, in altri termini, elementi e/o documentazione idonei a supportare quanto affermato e richiesto. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. “Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, circostanza che non consente una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore. Non essendo stato possibile, allo stato degli atti, accertare l'effettiva responsabilità dell'operatore, devono essere rigettate anche le richieste relative al riconoscimento degli indennizzi “contrattualmente previsti”. Il loro riconoscimento, infatti, è subordinato all'accertamento della effettiva responsabilità del gestore a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dall'Istante (o che si possa ritenere provata per es. ex art. 115, comma 1 c.p.c.), che rileva anche ai fini della determinazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Infine, con riferimento all'indennizzo richiesto per la mancata risposta al reclamo, corre l'obbligo di evidenziare che a fascicolo non risulta sia mai stato formalizzato alcun reclamo (tantomeno che sia stato ricevuto dall'operatore) e la mera

dichiarazione di averne inviati in assenza di qualsiasi elemento probatorio, non può fondare il diritto all'indennizzo. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla società VXXX in persona del l.r.p.t. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu). 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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01- 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to