

**DELIBERA 65/2023/CRL/UD del 27/01/2023**  
**P. GXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/230460/2020)**

**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 P. GXXX del 17/01/2020 acquisita con protocollo n. 0021894 del 17/01/2020;

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 effettuata in data 19 settembre 2018 (Codice cliente 1.680xxx), nonché l'illegittima fatturazione per addebito di importi non dovuti quali abbonamento, costi di recesso e disattivazione. In particolare, nella istanza introduttiva del procedimento come integrata con la memoria in replica (depositata in data 30 novembre 2020), l'istante ha dichiarato di aver disdetto il contratto con raccomandata del 19 settembre 2018, ma che ciononostante l'operatore ha continuato ad emettere fatture (pagate tramite addebito su carta di credito). L'istante ha precisato di aver effettuato diversi reclami tramite il call center dell'operatore, rimasti senza esito nonché di aver contestato le fatture con il reclamo del 27 dicembre 2018, al quale non ha mai ricevuto riscontro e, quindi, di aver nuovamente richiesto (avvalendosi della procedura on line) la cessazione del contratto in data 18 gennaio 2019. Ad integrazione, nella memoria del 30 novembre 2020, in replica a quanto dedotto da Vodafone, l'istante ha richiamato gli artt. 49 e ss. del Codice del Consumo, contestando sostanzialmente all'operatore di non aver, all'epoca dei fatti, adempiuto agli obblighi informativi e contrattuali e ora all'onere della prova; l'utente ha quindi eccepito che la prosecuzione della fatturazione per servizi per i quali aveva comunicato il recesso, non solo è illegittima, ma si è anche tradotta nella fornitura di servizi non richiesti con tutto ciò che ne consegue ai fini della quantificazione degli indennizzi. Sulla base di tali premesse l'istante ha richiesto: i. il rimborso delle fatture n. ALxxx, per euro 89,99; n. ALxxx, per euro 89,99 e n. ALxxx, per euro 97,12 nella quale sono stati anche addebitati i costi di recesso e disattivazione del servizio; ii. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iii. l'indennizzo per la mancata accettazione della disdetta; iv. "varie ed eventuali"; v. le spese di procedura.

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

Con memoria depositata in data 6 novembre 2020, l'operatore ha contestato l'infondatezza delle richieste dell'istante eccependo di aver correttamente provveduto ad eseguire la disattivazione a seguito della richiesta di cessazione inserita in data 18.1.2019, senza errori o anomalie nella gestione del recesso de quo e che comunque l'istante (attualmente disattivo e a carico del quale non è presente alcun insoluto), non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità di Vodafone. L'operatore ha anche precisato che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta non comporta, di per sé, il diritto

all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate. L'operatore ha, inoltre, eccepito che i costi per il recesso anticipato sono stati correttamente addebitati in quanto l'istante ha esercitato tale facoltà prima che fossero decorsi 24 mesi e quindi "l'importo contestato è stato richiesto per compensare le offerte e le promozioni di cui godeva l'istante e sostenibili dall'operatore solo ed esclusivamente qualora il rapporto contrattuale fosse stato mantenuto in essere per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dall'operatore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione, ciò conformemente alla disciplina corrente e in particolare alla legge 40/2007 art. 1 in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore". L'operatore, riportandosi a quanto statuito dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019, ha precisato che sono dovuti anche i costi di attivazione. L'operatore ha infine 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 e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso nonché il 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 contestato l'ammissibilità di ogni richiesta di indennizzo anche ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, non avendo ricevuto alcun reclamo scritto dall'istante. Pertanto, ha concluso chiedendo l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti.

### **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. Nel merito, in primis occorre rilevare che entrambe le parti non hanno prodotto sufficiente ed idonea documentazione a sostegno dell'an, del quomodo e del quantum delle rispettive allegazioni. Invero, l'istante ha depositato: la schermata della presa in carico della richiesta di recesso del 18 gennaio 2019; la copia di una ricevuta di accettazione - da parte di un centro a ciò abilitato - di una spedizione datata 14 settembre 2018; la schermata della fattura n. ALxxx, con un link che conduce al messaggio "Sorry, that page doesn't exist. The page you've requested can not be displayed. Please check the URL for proper spelling and capitalization" e, nella memoria del 30 novembre 2020, ha copiato la sezione - in base a quanto asserisce - della fattura n. ALxxx, con la specifica di importi addebitati a titolo di "Add Contributi Disattivazione linea; corrispettivo per Recesso/Disattivazioni: Rata contributo attivazione offerta rete fissa e contributo per disattivazione linea"; tuttavia, in detta riproduzione manca qualsiasi dato che identifichi la fattura. Per quanto attiene

l'operatore, questi ha prodotto esclusivamente la schermata della richiesta di disattivazione inserita in data 18 gennaio 2019 (che, peraltro, riporta la stessa data di cui alla schermata della richiesta di recesso prodotta dall'istante). L'istante ritiene di aver subito un pregiudizio dalla condotta di Vodafone senza tuttavia fornire elementi che ne provino l'effettività. Vero è che le esigenze di tutela del contraente debole hanno determinato il Legislatore a prevedere sempre più stringenti obblighi informativi in capo alla controparte professionale che mirano a garantire una condotta ispirata alla massima trasparenza; altrettanto inoppugnabile è l'onere della prova gravante sull'operatore qualora – come nel caso di specie - gli venga contestato un inadempimento e la conseguente illegittimità della fatturazione emessa; tuttavia è altresì indubbio che ciò non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente e che debba essere rigettata la domanda che non contiene elementi, neanche in via indiziaria, da cui dedurre la lamentata lesione di interessi e diritti. 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. Sta in fatto, che non risulta in atti la raccomandata (e, tantomeno, la relativa auspicabile ricevuta di consegna all'operatore; tale, infatti, non può ritenersi la copia della ricevuta prodotta con la memoria del 30 novembre 2020), tramite la quale l'istante dichiara di aver cessato il contratto in data 19 settembre 2018, né è stato fornito alcun elemento comprovante gli asseriti numerosi reclami effettuati tramite il call center di Vodafone. Ancora, agli atti non risulta il reclamo che l'utente dichiara di aver inoltrato all'operatore in data 27 dicembre 2018, con il quale ha contestato le fatture emesse successivamente al mese di settembre 2018. Agli atti, risulta un'unica richiesta di cessazione effettuata in data 18 gennaio 2019. Altro dato riscontrabile dalla documentazione depositata è che la fattura n. AIxxx, per euro 89,99 è stata emessa in data 13 dicembre 2018 ed è relativa al periodo 9 ottobre 2018 – 8 dicembre 2018, i.e., precedente alla richiesta di cessazione del 18 gennaio 2019. Relativamente alle altre due fatture contestate (la n. ALxxx, per euro 89,99 e la n. ALxxx, per euro 97,12), non si rinvergono in atti – come già rilevato – elementi che possano determinare la loro riferibilità ad un arco temporale compreso tra il 9 dicembre 2018 (giorno successivo al dies ad quem del periodo di fatturazione di cui alla fattura n. n. AIxxx), ed il trentesimo giorno successivo al 18 gennaio 2019, data di inserimento della richiesta di cessazione del contratto, ciò che ne determinerebbe la illegittimità; tuttavia, l'istante le ha contestate in quanto successive alla prima richiesta di cessazione che asserisce di aver inoltrato il 19 settembre 2018, ma che non risulta provata. Infine, per completezza, un ultimo inciso in merito alla contestazione dei costi addebitati a titolo di recesso/disattivazione anticipata. Infatti, stante quanto appena espresso e sebbene l'operatore non abbia sicuramente provato la correttezza degli importi addebitati, l'istante non ha comunque fornito alcun elemento certo (i.e., l'importo addebitato a titolo di recesso/disattivazione), indispensabile per provvedere in merito ad un eventuale suo rimborso. Tale, infatti, non può ritenersi lo stralcio di una fattura riprodotta nella memoria del 30 novembre 2020, in quanto priva degli estremi identificativi che provino trattarsi della fattura di cui si discute. Per quanto riguarda gli

indennizzi a qualsiasi titolo richiesti e a prescindere dal loro possibile inquadramento, anche in via analogica e conseguente quantificazione, si osserva che il loro riconoscimento 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. Pertanto, le richieste formulate in merito dall'istante devono essere rigettate. Relativamente al disservizio legato alla mancata risposta al reclamo, si deve precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nell'opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Tuttavia, come già esposto, non risultano in atti reclami (tantomeno) ricevuti dall'operatore e, la mera dichiarazione di averlo inviato in assenza di qualsiasi elemento probatorio, non può fondare il diritto all'indennizzo. Infine, sulle spese, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, dell'Allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e ss.mm., tenuto conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione, può riconoscersi il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità. 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 dal sig. P. GXXX nei confronti della società 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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to