

DELIBERA N. 15/2024

**XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/619525/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 26/03/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXX del 10/07/2023 acquisita con protocollo n. 0183140 del 10/07/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in data 10/07/2023 mediante formulario GU14/619525/2023, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di essere titolare di linea telefonica fissa in forza di un contratto con Vodafone Italia SpA (Ho. Mobile - Teletu).

In particolare, l’istante rappresentava i seguenti fatti: “[...] in data 15 maggio 2023 mi reco al dealer di Matera della Vodafone e faccio richiesta di trasloco della linea, il 17/05 il dealer protocolla la richiesta e mi invia il numero pratica che risulta essere 3XXX216. La signora del negozio mi riferisce che ci vogliono dai 15 ai 20 giorni. Ad oggi ancora nulla e siamo al 9/6/2023, inoltre cosa non verificata nella richiesta di conciliazione, era la portabilità del numero, cosa che dopo avvenuto il trasferimento e risultata non essere effettuata. Infatti, durante la registrazione vocale. On il 190 si richiedeva esplicitamente il mantenimento del numero, cosa non avvenuta, quindi oltre al danno la beffa. In ritardo e con conseguente cambio numero aggravando la precarietà della mia situazione – Richieste: chiedo la risoluzione del contratto senza alcun ulteriore pagamento e al rimborso di 500,00 euro a fronte dei disagi avuti.

- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500,00
- Disservizi segnalati: 1. Mancato trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 17/05/2023, Data trasloco: Non risolto)”.

All’udienza di conciliazione, svoltasi il 29/06/2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 10/07/2023, l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata, definitivamente lamentando: “Descrizione dei fatti:

in data 15 maggio 2023 mi reco al dealer di Matera della Vodafone e faccio richiesta di trasloco della linea, il 17/05 il dealer protocolla la richiesta e mi invia il n. pratica che risulta essere 3XXX216. la signora del negozio mi riferisce che ci vogliono dai 15 ai 20 giorni. ad oggi ancora nulla e siamo al 9/6/2023 inoltre cosa non verificata nella richiesta di conciliazione, era la portabilità del numero, cosa che dopo avvenuto il trasferimento e risultata non essere effettuata. Infatti, durante la registrazione vocale. On il 190 si richiedeva esplicitamente il mantenimento del numero. cosa non avvenuta. quindi oltre al danno la beffa. in ritardo e con conseguente cambio numero aggravando la precarietà della mia situazione”.

Repliche dell’istante

L’utente replicava alle asserzioni dell’operatore dichiarando: “[...] Il sottoscritto XXXXXXXX alla fase della chiamata per il trasferimento della linea non accettava la cessazione di un numero con la conseguente apertura di una nuova linea telefonica, pertanto, richiede la registrazione vocale per la decisione finale. Si allegano le fatture”

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore faceva pervenire una memoria di controdeduzioni, esponendo quanto segue:

“Il Sig. XXXXXXXX, con istanza prot. 183140 del 10.7.2023, ha chiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.2XXXX10. Vodafone evidenzia, in primis, l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente e, nello specifico, nella gestione del trasloco della numerazione 0XXXXXXXX85. L’odierna esponente, difatti, pone in rilievo che dall’analisi effettuata sui propri sistemi è stato riscontrato come il cliente abbia richiesto il trasloco in data 9.6.2023 e lo stesso sia stato gestito il 13.6.2023 con la disattivazione del vecchio link e la conferma da parte del cliente del trasloco della fibra al nuovo indirizzo (cfr. all.1).

Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi.

Né, tanto meno, l’utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. È, quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all’onere probatorio ed all’onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso."

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera.

Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte."

In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

Secondo l'orientamento costante della giurisprudenza di legittimità, invero, l'ordinaria diligenza sopra citata si specifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91).

In relazione, poi, al grado di colpa in cui si attua la negligenza del creditore, deve essere rilevato che le Sezioni Unite della Cassazione affermano come un comportamento omissivo caratterizzato dalla colpa generica sia sufficiente a fondare il concorso di colpa del creditore/danneggiato.

L'Agcom, quindi, ha recepito il summenzionato principio, così stabilendo in una recente Delibera: "deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS 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” (Del. N. 23/17/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”.

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 validamente proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante devono essere integralmente respinte.

Ed invero, l'utente, adducendo di aver richiesto la portabilità della rete fissa, lamentava la mancata erogazione del servizio, ovvero la attivazione di una utenza Vodafone con assegnazione di un nuovo numero.

Ebbene, l'utente, ai fini della presente domanda, non ha offerto la prova di aver richiesto la portabilità del numero di rete fissa, in quanto non ha depositato il contratto sottoscritto con Vodafone, né tanto meno ha allegato e provato di aver proposto alcun reclamo avverso l'operatore, ancorché nel termine di 3 mesi.

Quindi, parte istante, non ha offerto la prova del rapporto contrattuale ed in particolare non ha offerto la prova di aver comunicato, in pendenza del rapporto contrattuale, il disservizio lamentato, dunque, non ha messo in condizione la compagnia telefonica di poter conoscere il malfunzionamento del servizio e di poter provvedere per tempo.

Più nel dettaglio, si rappresenta che l'utente solo genericamente ha rappresentato di aver chiamato il 190 ma non ha indicato né la data né il numero di registrazione della telefonata e/o di operatore, al fine di poter risalire alla stessa, dunque, l'istanza di produzione della telefonata ha carattere meramente esplorativo. Tale contegno, si è concretizzato nella violazione dell'onere probatorio, ricadente in capo all'utente, secondo quanto disposto all'art. 2697 c.c.: “[...] Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda”.

Tale principio trova concreta applicazione dinanzi all'Agcom che così afferma: “[...] l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore,

ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (v. ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR).

Merita dunque di essere respinta ogni richiesta di indennizzo che non potrà essere riconosciuta così come stabilito dall'all. A della delibera 347/18/CONS

Tutto ciò premesso, si rassegnano le seguenti

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si rigetta l'istanza avanzata in data 10/7/2023 dal sig. XXXXXXXX, per le motivazioni di cui in parte motiva.
- 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.

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.

Potenza, 26/03/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

