

## **DELIBERA N. 5**

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

**(GU14/714374/2024)**

### **Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata dell'11/02/2025;

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 XXXXXXXXXXX del 08/11/2024 acquisita con protocollo n. 0294976 del 08/11/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

Il Sig. XXXXXXXXXXX ha premesso:

- 1) di avere concluso in data 01.06.2024 con l’operatore Vodafone Italia S.p.A. contratto “Vodafone Silver” relativo alla linea mobile privata n. 3XXXXXXXX86 ;
- 2) di avere tale linea mobile improvvisamente cessato di funzionare in data 04.07.2024, verso le ore 13,00;
- 3) di avere, immediatamente dopo tale evento, richiesto spiegazioni al gestore e di avere appreso dall’operatore del 190 che a loro risultava che l’utente avesse richiesto volontariamente tale cessazione -circostanza che contestava e negava fermamente-;
- 4) di avere patito gravi disagi dalla cessazione della linea, in ragione del ricovero ospedaliero della madre proprio in tale periodo, e di aver dovuto in data 08.07.2024 stipulare un contratto con la società HO per ottenere un nuovo numero;
- 5) di avere l’operatore Vodafone alle 22,00 del 09.07.2024 riattivato la linea. Tanto premesso, l’utente ha richiesto, con l’istanza di definizione, l’indennizzo per i gravi disagi subiti, quantificato nell’importo di € 1.500,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito l'infondatezza della domanda, rilevando che la sim 3XXXXXXXX86 è stata oggetto di subentro verso il codice cliente business 7.2XXXX64 ed inoltre che nessun disservizio risulta presente sui sistemi, essendo tra l'altro la numerazione tuttora attiva.

Ha dedotto, poi, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e anche della richiesta avanzata a titolo di indennizzo, evidenziando l'assenza di reclami scritti e l'assenza di prova ex art. 2967 c.c., posto che l'utente – a suo dire – non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto.

Ha quindi concluso per il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXXXXXXXXX

## 2. 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.

L'utente asserisce di avere subito la cessazione della linea ovvero la sospensione del servizio nel periodo dal 04.07.2024 al 09.07.2024.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti sottoindicati, essendo espressamente escluso dalla normativa Agcom il risarcimento del danno che può essere chiesto esclusivamente nella competente sede giurisdizionale.

In via generale va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte di Cassazione (Sentenza n. 13533/01), secondo il quale “ in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”, in caso di contestazione da parte dell'utente che agisce quale creditore della prestazione – come nel caso che ci occupa di un contratto telefonico - incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Agli atti del procedimento è stato prodotto dall'istante il contratto telefonico stipulato tra le parti in data 01.06.2024 e, quindi, la fonte negoziale delle reciproche obbligazioni, e risulta anche che Vodafone ha sospeso/interrotto il servizio a partire dalle ore 13,00 del 04.07.2024 sino alle ore 22,00 del 09.07.2024.

Nella fattispecie in esame l'onere della prova gravante sul gestore non appare puntualmente adempiuto: infatti deve precipuamente rilevarsi che la descrizione dei fatti fornita dall'utente, quanto all'assenza di linea sulla numerazione nel periodo individuato dal 04.07.2024 sino al 09.07.2024, non risulta specificamente confutata dalla documentazione prodotta da Vodafone, essendosi limitata quest'ultima società soltanto alla mera produzione di una "schermata anagrafica", da cui si desume la numerazione essere attiva (d)alla data del 29.07.2024.

Deve, pertanto, ritenersi che, in assenza di prova contraria da parte dell'operatore, l'utente ha subito tale illegittima sospensione/interruzione.

Per quanto dedotto la richiesta di indennizzo merita accoglimento nella misura inferiore come di seguito specificata, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, rubricato "Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio" che prevede "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione."

Ne discende che la parte istante ha diritto alla corresponsione di € 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione del servizio dal 04.07.2024 al 09.07.2024 e, quindi, ad un indennizzo pari a complessivi € 45,00 (€ 7,50 x 6 giorni).

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.

## **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 propone, in accoglimento parziale dell'istanza GU14/714374/2024 del 08.11.2024 proposta da XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., che l'operatore provveda:

- a) a corrispondere, mediante assegno o bonifico intestato all'istante, la somma di € 45,00 a titolo di indennizzo per cessazione/sospensione del servizio della linea mobile n. 3XXXXXXXX86 per 6 giorni (dal 04.07.2024 al 09.07.2024) ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, con interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**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, 11/02/2025

IL PRESIDENTE

Avv. Assunta Mitidieri

