

DELIBERA 015/2025/CRL/UD del 01/08/2025
E. Lxxx Txxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/726997/2025)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 01/08/2025;

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. 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 E. Lxxx Txxx del 14/01/2025 acquisita con protocollo;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO

quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha depositato, in data 14 gennaio 2025, istanza di definizione GU14/72xx97/2025 con la quale ha descritto quanto segue: “L'interruzione dei servizi ha comportato richiesta risarcimento danni a seguito di disservizio; rimasta invasa anche tale attività, è stato necessario procedere a ricorso per D.I., accolto dal Giudice di Pace di Ivrea. Ad oggi, nonostante l'atto di ingiunzione e il successivo atto di precetto, la compagnia non ha in alcun modo ottemperato quanto sentenziato.”. In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato la seguente richiesta: a) “liquidazione delle somme ingiunte”; L'istante ha quantificato la richiesta in €.1.700,94. La ricorrente non ha depositato la memoria di replica, ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi. (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS).

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha dichiarato quanto segue: “... Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento poiché, come documentalmente provato stante il deposito effettuato dall'utente stesso, è pendente procedimento dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Si precisa, difatti, che ai sensi dell'art. 14, comma 2, dell'attuale Regolamento Agcom: “Il deferimento della soluzione della controversia ai sensi del comma 1 non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria. Ai fini del calcolo del termine di cui al presente comma non rilevano eventuali tentativi di conciliazione successivi al primo, se vertenti sulla medesima controversia.” -2.2 Vodafone, inoltre, pur ritenendo assolutamente assorbente la suddetta eccezione, evidenzia nel merito l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, quindi, l'odierna esponente rappresenta che la linea è stata sospesa, previo preavviso, il 30.7.2019 e riattivata il 21.8.2019 a causa del tardivo pagamento delle fatture di seguito evidenziate in giallo: omissis ... A sistema, difatti, risulta che il pagamento delle fatture n. 23752566017 e n. 23752883780 è stato registrato in data 19.8.2019. A ciò si aggiunga, poi, che il disservizio asseritamente

lamentato dal cliente in data 14.6.2019 è stato gestito con risoluzione dello stesso del 23.7.2019, come peraltro confermato dall'istante e dalla acclusa schermata: A tal riguardo, quindi, Vodafone ha riconosciuto alla Sig.ra Lxxx Txxx l'importo di euro 47,61, come comunicato dal servizio clienti: "abbiamo ricevuto il suo reclamo in merito al 3 rimborso a seguito del guasto avuto alla sua linea fissa 0xxxxxxxxx. Le comunichiamo che il rimborso è stato calcolato in base al suo canone mensile, conteggiando i giorni del disservizio. Inoltre le ricordiamo che ha attiva la promozione del 50 per cento di meno da pagare dal 14/11/2019 fino al 14/11/2020. In considerazione di ciò, il suo reclamo non può essere accolto. Abbiamo provveduto ad aprire la richiesta di verifica dell'emissione dell'assegno, e se scaduto e non incassato, le verrà emesso nuovamente." L'utenza di qua, poi, in data 5.1.2021 è migrata verso Wind. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. 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. E', 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. -2.3 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. -2.4 Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e del Corecom

Campania in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. omissis"

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento, pertanto non è proponibile. La controversia in esame doveva essere ritenuta inammissibile sin dal momento in cui la ricorrente ha depositato l'istanza Gu14, in quanto l'Ufficio avrebbe potuto, dopo alcune verifiche, non assegnare e dichiarare improcedibile l'istanza ai sensi dell'art.14 del Regolamento, evitando lungaggini procedimentali. Infatti, dalla documentazione depositata in atti, si poteva riscontrare che l'istante ha depositato, oltre al formulario, i seguenti documenti: un decreto ingiuntivo, un atto di precetto, un mandato, ma non ha depositato l'esito della conciliazione, elementi dai quali si poteva rilevare l'inammissibilità e improcedibilità del GU14 ai sensi e per gli effetti dell'art.14 del Regolamento. Stante quanto sopra descritto, si ritiene opportuno accogliere la richiesta avanzata dalla società nella propria memoria difensiva, in quanto ricorrono i presupposti previsti dall'art.14, comma 2, dell'Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale. Si riporta per maggior chiarezza la richiesta: "Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento poiché, come documentalmente provato stante il deposito effettuato dall'utente stesso, è pendente procedimento dinanzi all'Autorità Giudiziaria". Si fa presente che l'istante non ha provveduto a replicare alcunché; vige il principio di non contestazione dei fatti di cui all'art.115 c.p.c. Infine, prendendo in considerazione la dichiarazione della ricorrente - "data precedente conciliazione 18.02.2021" -, si è provveduto a svolgere un approfondimento istruttorio, dal quale è emerso che l'unica istanza di conciliazione UG, presentata dalla ricorrente, riporta la data 17.02.2021. La stessa si è conclusa con un accordo in data 05.11.2021. La presentazione del GU14 in questione contrasta con il termine previsto dall'art.14 del Regolamento: "Il deferimento della soluzione della controversia ai sensi del comma 1 non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria". Alla luce di quanto emerso e per le motivazioni sopra esplicitate, l'istanza Gu14 è inammissibile e la richiesta dell'istante non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza proposta dalla Sig.ra E. Lxxx Txxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile-Teletu) per le motivazioni di cui in narrativa. 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.

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.

Il Dirigente

Dott. Piermarco Scarpa

Il Presidente

Avv. Eleonora Zazza

f.to