

DELIBERA N. 25/2025

**XXXXX XXXXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/705579/2024)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 27/02/2025;

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. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 28/09/2024 acquisita con protocollo n. 0253564 del 28/09/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo privato, per servizio di telefonia mobile, rappresenta quanto segue: "Sono stato bloccato all'anagrafica in quanto ho usato un po' più di SMS perché hanno la fobia che uso SMS dietro compenso quando invece il motivo è perché dove abito io non prende la linea e uso SMS apposto di internet." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Risarcimento per il danno d'immagine; II. rimborso per i disservizi; III. ripristino dell'anagrafica. Tanto per l'importo complessivo pari ad € 450,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. 2 L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo che al cliente è stato sospeso il servizio sms, previo preavviso, unicamente a causa dell'utilizzo improprio dello stesso effettuato da quest'ultimo. Ad ogni modo, tutte le volte che il servizio in oggetto è stato sospeso, il cliente ha contattato il servizio assistenza clienti e la richiesta di riattivazione servizio è stata prontamente gestita. A tal riguardo, inoltre, è opportuno precisare che il reparto competente ha poi informato l'utente dell'utilizzo non conforme eseguito e che, pertanto, il servizio non sarebbe stato più riattivato perché recidivo. Il servizio de quo, quindi, è stato sospeso e la mancata possibilità di acquistare una nuova sim è stata negata per utilizzo improprio rispetto a quanto previsto dall'art. 4 delle condizioni generali di contratto, il quale stabilisce espressamente quanto segue: "Sei responsabile della tua SIM anche in caso di uso da parte di terzi. Per questo devi dare immediata comunicazione a ho. di un eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione. La SIM può essere utilizzata solo nei dispositivi omologati ed è vietata l'attività di trasformazione del traffico e l'inserimento delle SIM in apparati di comunicazione in grado di rioriginare e terminare le chiamate (ad esempio apparati di call center o centralini). Se non rispetti questi principi ho. si riserva, previa comunicazione, di interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi di comunicazione e quelli di restituzione e di trasferimento del credito. In tutti questi casi dovrai comunque pagare gli importi che risulteranno dovuti per il traffico generato. Per prevenire ogni eventuale abuso ho. può stabilire delle politiche di prevenzione, come per esempio l'applicazione di una soglia massima al credito telefonico che puoi ricaricare sulla tua SIM. Tali politiche saranno ragionevoli e compatibili con il normale uso della SIM. Potrai in ogni momento conoscere i dettagli sul sito ho-mobile.it/per-il-cliente o chiamando il Servizio Clienti. Comunica in modo

corretto e responsabile, ricordati che l'uso della SIM deve essere esclusivamente personale secondo i principi di buona fede e correttezza e non puoi conseguire vantaggi diversi o in misura manifestamente superiore a quelli connessi alla normale fruizione dei servizi per i quali le SIM sono state attivate ovvero vantaggi diversi o decisamente in misura superiore da quelli connessi alla normale fruizione dei benefici riservati da ho. ai propri clienti con iniziative promozionali o manifestazioni a premio a favore degli stessi. E pertanto, astenendosi dall'adottare ogni raggirio, artificio od altro comportamento strumentalmente volto ad ottenere detti vantaggi diversi o in misura manifestamente superiore ovvero ad ottenere vantaggi a prescindere alla fruizione dei servizi offerti da ho.. L'uso si considera personale se il traffico giornaliero voce e SMS in uscita verso altri operatori è inferiore a 3 volte il traffico voce o SMS in entrata da altri operatori. Nel caso di traffico effettuato in roaming in Svizzera, Turchia, Albania e USA l'uso si considera personale quando effettui traffico in roaming in un numero di giorni inferiore a 31 su un periodo complessivo di 60 giorni consecutivi. In caso di superamento di tale soglia ho. potrà applicare le tariffe base voce, SMS e dati previste in Europa come previsto dal Regolamento Europeo N. 531/2012 e s.m.i. Per verificare il rispetto di tutte queste condizioni ho. potrà monitorare il tuo traffico e contattarti per chiarimenti. In caso di inosservanza dei questi principi, possiamo interrompere, totalmente o parzialmente, la prestazione dei servizi, ovvero interrompere o revocare in tutto od in parte l'erogazione dei benefici e, dopo avertelo comunicato, applicare le condizioni economiche di una offerta che risulti conforme a tale utilizzo del servizio. In questo caso potrai esercitare il diritto di recesso gratuito. Vodafone, pertanto, contesta fermamente 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. 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.

-2.2 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.” -2.3 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 5 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.” La società convenuta, nel ricusare ogni inadempimento contrattuale a proprio carico, conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) non può trovare accoglimento in quanto domanda di tipo risarcitorio e come tale non rientrando nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS). Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale. La richiesta sub II) non può essere accolta in quanto generica e non adeguatamente documentata, attesa, in particolare, la mancata produzione di reclamo o di eventuale elemento riconducibile a segnalazioni o contestazioni. Fermo restando il principio del favor utentis, sull'istante ricadono, comunque, oneri relativi alla precisa identificazione del fatto, della doglianza lamentata, delle somme di cui si richiede lo storno o il rimborso, nonché relativi alla dettagliata produzione documentale. Con riferimento all'onere probatorio gravante sull'istante, l'Autorità ha più volte chiarito, in merito, la necessità che la domanda sia chiara, circostanziata e documentata, precisando che “qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante, non è possibile accogliere la domanda” (Del. 3/11/CIR). Parimenti non può accogliersi la richiesta sub III), in quanto, dalla documentazione in atti, emerge che la sospensione del servizio sms è derivata da un reiterato uso improprio dello stesso adeguatamente contestato in più occasioni all'utente dall'operatore convenuto, anche alla luce di quanto emerso nel corso dell'udienza di definizione tenutasi in data 19.12.2024.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 27 febbraio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco