

DELIBERA N. 110/2024

**XXXXXXXX XX XXXX XXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -
TELETU)
(GU14/494493/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 24/09/2024;

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. 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 XXXXXXXX XX XXXX XXXXX del 26/01/2022 acquisita con protocollo n. 0027856 del 26/01/2022;

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 affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: "Con riferimento al contratto riportante codice cliente n. 7.1702457 si precisa che nel mese di febbraio 2021, la mia Assistita iniziava ad avere problemi di malfunzionamento per la maggior parte delle linee delle quali era titolare. Nell'immediatezza, la stessa provvedeva a segnalare la situazione de qua in quanto, a causa della pandemia che colpiva l'intero territorio nazionale che comportava un massiccio utilizzo della linea telefonica, aveva necessità di un servizio eccellente. Tuttavia, le segnalazioni non portavano ad un miglioramento della situazione de qua, cosicché la mia Assistita, dopo essersi accertata dell'inesistenza di vincoli contrattuali, migrava il contratto de quo ad altra compagnia telefonica. A questo punto, del tutto inaspettatamente, la mia Assistita riceveva la fattura num. AN10885698 del 20.08.2021 comprendente costi di recesso assolutamente illegittimi. Ma vi è di più. La Vs. spett.le Società continuava a fatturare del tutto illegittimamente due utenze nn. 0831*****80-0831*****10 non in possesso del mio Assistito. Trattasi presumibilmente di utenze inserite da Vodafone nel contratto associate ad altre utenze che, tuttavia, sono migrate ad altra compagnia già tempo addietro e, pertanto, non avevano ragione di esistere." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I. Storno della posizione debitoria illegittimamente pendente; II. indennizzo per mancato riscontro ai reclami telefonici; III. indennizzo per malfunzionamento della linea; IV. indennizzo per mancata risoluzione del problema; V. indennizzo per fatturazione indebita; VI. indennizzo per i disagi causati all'attività lavorativa. Il tutto per un importo complessivo non inferiore ad Euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Vodafone evidenzia 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 e nella relativa fatturazione. L'odierna esponente, difatti, rileva di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite, come peraltro comunicato all'istante con apposita missiva di seguito acclusa [...]. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero l'utente si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che,

semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa. Vodafone, pertanto, contesta fermamente 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, come altresì confermato dall'assenza di segnalazioni o ticket tecnici [...]. 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 dalla Delibera 353/2019/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". 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, infine, 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 disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.259,01. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si dà atto della mancata comparizione della parte istante all'udienza di definizione, come da verbale del 17.10.2022. In ogni caso, ai sensi dell'art. 17 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (All. A. Delibera AgCom n. 203/2018/CONS), la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti. Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Con riferimento alla richiesta sub I) e sub V) si osserva quanto segue. L'istante, a fronte della richiesta di disattivazione delle utenze nn. 0831*****80-0831*****10 e altre utenze oggetto di contratto, lamenta la ricezione della fattura n. AN10885698 del 20.08.2021 comprendente costi di recesso asseritamente illegittimi, nonché di ulteriori fatture successive alla suddetta richiesta. Dalla disamina della documentazione acquisita agli atti, si evince che l'istante con reclamo presentato dal proprio legale tramite pec del 21.09.2021, ha manifestato che, a seguito di problemi di malfunzionamento delle linee a decorrere dal mese di febbraio 2021, "migrava il contratto de quo ad altra compagnia telefonica". Invero, al riguardo, deve rilevarsi che nel fascicolo documentale non risulta alcuna richiesta di migrazione, bensì soltanto la sopra richiamata richiesta di disattivazione delle utenze, peraltro formulata nello stesso giorno della proposizione del suddetto reclamo. A ciò si aggiunga che in atti non v'è evidenza né della fattura contenente costi di recesso né di ulteriori fatture asseritamente ricevute dopo la disdetta. 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). Inoltre l'Autorità ha espresso il principio in base al quale: "Allorquando l'utente non chiarisca quali siano i documenti contabili oggetto di contestazione, tantomeno precisi l'ammontare dei relativi importi, né all'istanza risulti allegata alcuna documentazione idonea a circoscrivere l'oggetto delle doglianze e nulla è prodotto in replica all'eccezione sollevata dall'operatore, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza medesima e, pertanto, le richieste dell'utente

non possono trovare accoglimento” (cfr. Del. 118/12/CIR; Del. 150/18/CIR; Del. 73/19/CIR). Alla luce delle osservazioni che precedono, le richieste in esame non possono essere accolte. La richiesta sub II) non può trovare accoglimento, atteso che il solo reclamo prodotto agli atti, datato 21.09.2021, risulta tempestivamente riscontrato dal gestore con pec del 19.10.2021 e successivamente con pec del 07.12.2021. Parimenti la richiesta sub III) non può essere accolta in quanto generica e non sufficientemente idonea a documentare e circostanziare adeguatamente le pretese di parte istante, con riferimento sia all'an, al quomodo, sia al quantum debeatur (cfr. ex multis Delibera Agcom n. 73/17/CONS). In particolare si rileva la mancata puntuale indicazione dell'arco temporale di riferimento degli asseriti disservizi sulle linee oggetto di contestazione. Le richieste sub IV) e sub VI) non possono trovare accoglimento giacché le fattispecie indicate non risultano sussumibili in alcuna delle ipotesi tipizzate di indennizzo di cui all'All. A delibera AgCom n. 347/18/CONS. Peraltro le stesse rappresentano domande di tipo risarcitorio, come tali non ascrivibili all'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore «ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità». Richieste propriamente risarcitorie rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
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, 24 settembre 2024

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

Il Dirigente
Dott. Giuseppe Musicco

