

DELIBERA N. 218/2024

**Xxxxxxx Xxxxxxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/642662/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 20/12/2024;

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 Xxxxxxxx del 06/11/2023 acquisita con protocollo n. 0285120 del 06/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: "Parte istante, a partire dal 31.05.2023, riscontrava la ingiustificata interruzione della linea e di tutti servizi ad essa collegati. La detta interruzione dura per circa 2 – 3 giorni; subito dopo l'avvenuto ripristino l'utente, dopo 1-2 giorni, riscontrava regolarmente una nuova interruzione della linea e dei ad essa collegati, ed era quindi costretto a chiamare il Servizio Tecnico TIM. Parte istante, per giunta, quand'anche riscontrasse il funzionamento della ridetta linea, rilevava tuttavia che il servizio internet era molto lento. L'utente, infatti, effettuando l'esame della velocità sia tramite il servizio dello speedtest sia tramite il sito www.misurainternet.it, rilevava che la velocità di connessione del servizio internet ADSL era minima – quasi pari a zero -, con una velocità dunque di molto inferiore a quella contrattualmente prevista. Nonostante i vari reclami telefonici e nonostante i molteplici contatti con il Servizio Tecnico VODAFONE, l'utente non ha ottenuto ancora ad oggi alcun ripristino del funzionamento della linea dell'utenza e dei servizi ad essa collegati. Va aggiunto che l'utente, a causa dei ridetti guasti, non può usufruire dei vari servizi NETFLIX e di altri servizi TV, di cui si può usufruire solo ed unicamente tramite il servizio internet. Ma non è finita qui! A partire dal mese di maggio 2023, infatti, l'istante riceve bolletta VODAFONE, la quale recava l'importo di € 60,00, con una differenza di importo bimestrale pari ad € 10,00, rispetto a quanto pattuito. Lo stesso istante, tuttavia, non ha ottenuto ad oggi alcun riscontro". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) l'immediato e definitivo ripristino del funzionamento del servizio internet, relativo alla predetta utenza; II) il rimborso dell'importo di euro 200,00; III) l'importo complessivo di euro 4.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: "-1.1 Il Sig. XXXXXXXX, con istanza prot. 285120 del 6.11.2023, ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (di seguito Vodafone). -1.2 Tale richiesta, in estrema sintesi, troverebbe fondamento nel comportamento antigiuridico serbato dal gestore in merito al contratto avente codice cliente 1.13282660. - II - -2.1 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. La scrivente società, difatti, pone in rilievo che nel periodo indicato dall'utente non è presente alcun ticket tecnico o segnalazione da parte del Sig. XXXXXXXX. Unicamente nel mese di settembre, invero, è presente un ticket tecnico, peraltro gestito positivamente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore con annessa indicazione all'istante che il servizio erogato rispettava la banda minima garantita

stabilita da Agcom (cfr. all. 1). 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. 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. -2.2 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. -2.3 Si eccepisce, inoltre, 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 dei vari Corecom 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. -2.4 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. Vodafone, difatti, per mero tuziorismo difensivo, pone all'attenzione dell'On.le Corecom adito che parte ricorrente ha già in precedenza avviato ulteriori quattro procedimenti aventi ad oggetto i medesimi, asseriti, disservizi in periodi diversi. 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). -2.5 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 59,03.". Il convenuto gestore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta dub I), di "immediato e definitivo ripristino del funzionamento del servizio internet, relativo alla predetta utenza", è inammissibile, non rientrando in fase di decisione nelle Competenze di questo Corecom, stabilite dall'art. 20 dell'Allegato B alla del. n. 194/23/CONS. La domanda sub II), di "rimborso dell'importo di euro 200,00" non può essere accolta, perché generica nell'oggetto e priva di causa petendi. L'utente, infatti, non specifica quali importi debbano essere rimborsati, né la ragione del rimborso, né allega in atti documentazione contabile o fatture relative alle cifre da rimborsare. Vige in materia il principio secondo cui "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). La domanda sub III), de "l'importo complessivo di euro 4.000,00, a titolo di indennizzi previsti per legge", di per sé generica, può essere riqualficata, in ottica di favor utentis, alla stregua di domanda di indennizzo per malfunzionamento con interruzione del servizio. Anche così intesa, tuttavia, la stessa non può trovare accoglimento. Il disservizio, descritto peraltro in maniera vaga e senza precisa indicazione delle date, non risulta reclamato, così come eccepito dal gestore, e nessun documento, in atti, è chiaramente riconducibile alla specifica doglianza. L'unico reclamo scritto in atti, che descrive la medesima doglianza contenuta nel formulario, è relativo al diverso periodo dei primi giorni di marzo 2023. Deve dunque darsi applicazione a quanto disposto dall'art. 14, co. 4, del "Regolamento indennizzi", che recita: "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”.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente 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, 20 dicembre 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