

**DELIBERA 462/2022/CRL/UD del .../12/2022**  
**A. Nxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/411165/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del .../12/2022;

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 A. Nxxx del 02/04/2021 acquisita con protocollo n. 0161076 del 02/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta, con riferimento al contratto business contrassegnato dal n. codice cliente 7.2233xx, di aver genericamente aderito alla proposta contrattuale denominata "One Business Office Full" per telefono fisso e mobile, a seguito della cui attivazione, tuttavia, riscontrava il mancato funzionamento dell'utenza mobile, con conseguente grave disagio. Deduce, altresì, che nonostante i numerosi reclami telefonici, fra cui quello datato 14.7.2019, il problema non è stato risolto. Formulava quindi istanza di definizione nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – Teletu), nel prosieguo Vodafone, al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "risoluzione contratto per inadempimento di Vodafone e annullamento debito portato da fatture impugnate. indennizzo per disagio e danni", quantificato in complessivi € 300,00. Oltre ai prescritti documenti, non depositava alcunchè a supporto delle proprie argomentazioni e richieste.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto o, in subordine, in caso di accoglimento, che la somma oggetto di condanna al pagamento di eventuale indennizzo venga stornata dall'importo totale insoluto, all'epoca pari all'importo di € 1.181,16. In particolare, evidenziava che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio ad eccezione di una sola segnalazione di disservizio "chiusa positivamente in data 2.7.2018, entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, (...) stante l'intervento tecnico di Tim per il disservizio sulla tratta". Aggiungeva, sul punto, che trattavasi dell'unica segnalazione presente sui propri sistemi ed inviata dall'utente in data 22.6.2018, allegandone prova documentale. Inoltre, controdeduceva che "in base a quanto disposto dalla normativa di settore, le caratteristiche del servizio di comunicazione su rete mobile non consentono di ritenere sussistente uno specifico obbligo per il gestore volto a garantire la totale copertura territoriale del segnale", con conseguente infondatezza dell'addebito relativo al preteso malfunzionamento dell'utenza mobile. A supporto delle proprie argomentazioni, depositava la schermata dei ticket tecnici per il n. codice cliente 7.223xxx.

### **3. Motivazione della decisione**



Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera n. 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere respinte per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a quest'ultimo fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Risulta per tabulas che l'unico disservizio sulla linea fissa intestata alla Sig.ra Nunziata è stato risolto con ticket TTM000009865793 aperto in data 22.6.2018, risolto il 27.6.2018 e chiuso il 2.7.2018, rispetto al quale parte istante controdeduce come segue: "dal documento esibito ex adverso risulta chiara ed inequivocabile l'assenza di linea con conseguente inadempimento contrattuale". Tale contestazione, tuttavia, non sembra tener conto del fatto che il servizio ADSL oggetto di segnalazione di disservizio è erogato sulla rete fissa mentre, per quanto generica ed indeterminata appaia l'istanza di definizione, il malfunzionamento per il quale parte istante agisce in questa sede, chiedendo il riconoscimento del relativo indennizzo, è riferito chiaramente alla sola numerazione mobile. Riguardo a quest'ultima, in accoglimento del rilievo dell'operatore, secondo cui la copertura mobile rappresenta un'obbligazione di mezzi e non di risultato delle condizioni generali di contratto, la richiesta di indennizzo formulata dalla Sig.ra Nunziata non può trovare accoglimento. A tal proposito, si richiama sia la posizione dell'AGCOM (cfr., delibera n. 92/15), che quella di questo Corecom (cfr., delibera dell'8 febbraio 2016) secondo cui: "occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta dei servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia inadempimento. (...). L'efficienza del servizio che permette la "connessione in mobilità", è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spazio-temporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità". Infine, altrettanto infondata è la richiesta di

indennizzo per la mancata risposta al reclamo, asseritamente effettuato in data 14.7.2019, posto che Vodafone eccepisce come, ad eccezione della segnalazione del 22.6.2018, nessun altro contatto sia mai intervenuto fra le parti. Nessuna controdeduzione, su tale aspetto, viene svolta dalla Sig.ra Nxxx in replica, la quale non è in grado neppure di indicare il codice identificativo che viene comunicato dal Servizio Clienti all'utente finale sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo, così come previsto dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CPS e dall'art. 4, lett. i), della delibera Agcom n. 79/09/CSP. Nella fattispecie, l'istante nulla ha prodotto al riguardo, non avendo così assolto il proprio onere probatorio (cfr., delibera Corecom Emilia Romagna n. 33/20 e delibera Corecom Umbria n. 13/2018). Pertanto, non si rinvengono inadempimenti talmente gravi, da parte di Vodafone, da giustificare una declaratoria di annullamento del contratto e relativo storno integrale dell'insoluto riferito al n. codice cliente 7.2233734, talchè anche tali residue domande devono intendersi rigettate perché infondate in fatto e in diritto. Da ultimo, nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate. Spese di procedura, pertanto, compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

- 1.** Rigetta integralmente l'istanza della Sig.ra A. Nxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - Teletu). 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.
- 4.** Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to