

DELIBERA n°_20_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/575598/2022)**

Il Corecom Sicilia

NELLA riunione del Corecom Sicilia del 03/04/2023;

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*”, di seguito denominato “*Codice*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’art. 25;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Corecom Sicilia);

VISTA la Delibera n. 427/22/CONS di approvazione dell’Accordo Quadro di durata quinquennale tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni;

CONSIDERATO che a seguito del citato Accordo Quadro sono state sottoscritte le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali che hanno effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2023, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO il D.S.G. n. 330/Area1/S.G. del 21 giugno 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria

Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Approvazione del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento indennizzi*, come modificato 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*” di seguito denominato *Regolamento*, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA l’istanza della società XXXX XXXX del 31/12/2022 acquisita con protocollo n. 0366592 del 31/12/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società XXXX XXXX, di seguito solo *cliente, utente e/o istante*, con la presente procedura ha lamentato alla Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) l’interruzione delle linee telefoniche di tipo business. Nell’atto introduttivo del procedimento l’istante ha dichiarato che nella data del 17/11/2022, in assenza del dovuto preavviso e senza un giusto motivo la Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) ha interrotto i servizi sulle utenze di *tipo business* XXXXXXXX e XXXXXXXX. Altresì, ha lamentato il mancato invio dei codici di migrazione da parte della Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) per poter cambiare operatore telefonico.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- 1) l’immediato ripristino delle linee telefoniche interessate al disservizio;
- 2) l’indennizzo per i disservizi subiti;
- 3) la comunicazione dei codici di migrazione;
- 4) il pagamento delle spese di procedure.

2. La posizione dell’operatore

L'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) di seguito *società e/o operatore* o solo *Vodafone*, nello scritto difensivo ha dichiarato in sintesi, quanto segue. *In primis*, la società ha espresso l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno fatta dall'istante poiché tale richiesta è esclusa dalla normativa Agcom. Proseguendo ha inoltre contestato le richieste formulate a titolo di indennizzo, di storno e di rimborso considerato che tali richieste, così come sono state formulate dall'utente, sono prive della indicazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei Servizi nonché alla delibera dell'Agcom. Poi, entrando nel merito, la società ha dichiarato che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio telefonico a favore dell'istante considerato che sui propri sistemi, come da schermata depositata in atti in uno alla presente, non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto disservizi o malfunzionamenti sulle linee oggetto della controversia. Altresì, ha significato che l'utente non ha depositato in atti, i reclami fatti all'operatore in causa ed in ragione di ciò ha menzionato quanto specificatamente indicato dall'Autorità su tale punto nel Regolamento degli indennizzi di cui allegato A, art.14 comma 4 della delibera n. 347/18/CONS. Ha altresì, evidenziato che l'utente non ha depositato agli atti alcuna utile prova a supporto sia del disservizio accusato che delle richieste fatte e che come da costante orientamento dell'Autorità su tale tematica, la domanda così come è stata formulata, non merita accoglimento poiché l'istante non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico, come da ex art. 2697 c.c. (delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR). Inoltre, ne ha chiesto il rigetto poiché, nel caso di specie, l'utente non ha evitato come avrebbe potuto fare usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato disservizio così come indicato all'art. 1227 c.c. dal titolo "*Concorso del fatto colposo del creditore*". Principio quest'ultimo recepito anche dall'Autorità così come espressamente indicato nella delibera n. 276/13/CONS intitolata "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*". In ultimo l'operatore ha precisato, che sotto il profilo amministrativo e contabile, l'istante è attualmente attivo e risulta un insoluto di euro 6.225,27, come da probante documento depositato in atti. Mentre ha asserito che le *linee telefoniche XXXXXXXX e XXXXXXXX*, oggetto della presente controversia, in data 09 gennaio 2023 sono state migrate ad altro operatore. In conclusione dello scritto difensivo la Vodafone ha reiterato tutte le eccezioni sopra esposte ed ha chiesto il rigetto integrale delle domande ex adverso avanzate in quanto, infondate sia in fatto che in diritto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si evidenzia che è risultata non fondata l'eccezione posta dalla Vodafone sulla richiesta di risarcimento del danno fatta dall'utente, poiché lo stesso nell'istanza non ha avanzato alcuna richiesta risarcitoria in termini di danno. Ancora in via preliminare, è risultata superata la richiesta di cui al punto 3) atteso che le utenze di *tipo business XXXXXXXX e XXXXXXXX* in data 09 gennaio 2023 sono state migrate ad altro operatore e disattivate sui sistemi della Vodafone. Premesso quanto sopra, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le ulteriori richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono. Con la presente

procedura l'utente ha lamentato l'interruzione delle utenze di *tipo business* XXXXXXXX e XXXXXXXX dalla data del 17 novembre 2022, senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste e doglianze. Posto quanto sopra, è doveroso precisare che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute è stata formulata in modo generico e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto, in questa sede, di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate dal proponente. In particolare, nessun nuovo elemento è stato acquisito agli atti poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze, né si è curato di replicare alle dichiarazioni rese dall'operatore nella memoria. Pertanto, nel caso di cui si discute, si è assistito, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dalla Vodafone. Al fascicolo, difatti, non è risultato alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'utente antecedente il deposito dell'istanza di conciliazione. A tal proposito, la delibera Agcom n.73/17/CONS, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*(delibere Agcom n. 100/12/CIR, n.113/12/CIR, delibera del Corecom Lazio n. 17/2020/CRL). Infatti, è di tutta evidente che, in assenza di una segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso cliente. In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Orbene, per quanto sopra, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema. Mancata segnalazione del disservizio da parte del proponente che la Vodafone ha documentato in atti e che non è stato oggetto di contestazione da parte dell'istante. Nel prosieguo, è doveroso altresì significare che dall'istruttoria svolta, non si è palesato il disservizio lamentato dall'utente. Infatti, in risposta al provvedimento d'urgenza richiesto dall'istante nella data del 22 novembre 2022 che per completezza è stato acquisito agli atti, risulta che l'operatore ha dichiarato testualmente che *“i servizi, sui propri sistemi, risultano tuttora regolarmente attivi e funzionanti”*. Dichiarazione quest'ultima che risulta non essere stata contestata dall'istante e che ha comportato l'archiviazione del procedimento richiesto senza l'emissione di alcun provvedimento monitorio nei confronti della Vodafone (GU5/566920/2022). Pertanto, in ragione di quanto sopra argomentato, considerata l'assenza in atti di idonea documentazione a verificare il lamentato disservizio sulle linee di *tipo business* XXXXXXXX e XXXXXXXX e l'eventuale inadempimento da parte dell'operatore in causa, le richieste dell'istante di cui ai punti 1)

e 2), non possono trovare accoglimento. Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 4), 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.

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza della società XXXX XXXX, per le utenze di *tipo business* XXXXXXXX e XXXXXXXX, nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Palermo 03/04/2023

IL PRESIDENTE

