

DELIBERA n°_87_

**XXXX XXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/284905/2020)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 08/09/2021;

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

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 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 28/05/2020 acquisita con protocollo n. 0230484 del 28/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente) in relazione al servizio di telefonia fissa XXXX XXXX, di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. “Inoltre la presente istanza in quanto dopo una chiamata del vostro operatore con cambio metodo di pagamento avete cessato la linea”. L'istante chiede:

- 1) indennizzo cessazione linea;
- 2) indennizzo mancata risposta reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. L'utente, codice cliente 1.11025943, aveva attivato l'offerta denominata “Internet Unlimited” in data 22.1.2018 scegliendo quale modalità di pagamento la domiciliazione bancaria. Successivamente, poi, ovvero il 22.10.2018, l'istante ha revocato il rid bancario ed il servizio clienti ha proceduto ad informare l'Utente della necessità di comunicare il nuovo codice iban o di confermare la modalità di pagamento con bollettino postale, al fine di non subire una eventuale sospensione della linea. L'utente, pertanto, avvisata tramite sms, in data 24.10.2018 ha comunicato la volontà di pagare attraverso bollettino postale. Tuttavia, a partire dalla fattura del 21.11.2018, parte ricorrente ha omesso il pagamento delle fatture con conseguente restrizione dei servizi, come previsto contrattualmente oltre che normativamente. In seguito, poi, con pec del 15.12.2018, l'Istante ha domandato espressamente la disattivazione della linea con conseguenziale cessazione effettuata in data 21.1.2019 ed emissione dei dovuti costi per la chiusura contrattuale anticipata. In forza di quanto sopra

descritto e documentato, pertanto, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale avendo eseguito la disattivazione dei servizi a seguito della richiesta in tal senso formulata dall'utente. 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. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria svolta le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono. L'istante lamenta la cessazione della linea a seguito del cambio della modalità di pagamento non allegando alcuna documentazione a supporto di quanto genericamente lamentato. E' d'obbligo precisare che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti eccessivamente generica e non supportata da alcuna documentazione probante, 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. L'estrema genericità dell'istanza, tuttavia, non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Nel caso di cui si discute, si assiste, 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 dell'operatore. Non risulta quindi assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". Agli atti infatti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo da parte dell'istante riguardo alla asserita arbitraria cessazione della linea "nonostante il regolare pagamento di tutte le fatture" così come dichiarato dall'istante nella lettera di disdetta, in atti, del 15/12/2018 ma non provato dallo stesso mediante allegazione delle relative ricevute di pagamento dei bollettini postali. Di contro l'operatore, nei propri scritti, ha dichiarato che a seguito dei mancati pagamenti delle fatture il servizio ha subito delle restrizioni e che è stato poi cessato il 21/1/2019 a seguito della già citata richiesta di disdetta inoltrata dall'istante il 15/12/2018, circostanze queste non contestate dall'istante pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Per quanto sopra argomentato, l'assenza di riferimenti dettagliati, di segnalazioni all'operatore del verificarsi delle asserite arbitrarie sospensioni e di prova del regolare pagamento delle fatture non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.

DELIBERA

1. di rigettare l'istanza della sig.ra XXXX XXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu).

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 08/09/2021

IL PRESIDENTE

