

**DELIBERA N. 242/2022/CRL/UD del 08/09/2022**  
**F. V. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/247090/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 F. V. Sxxx del 20/02/2020 acquisita con protocollo n. 0078291 del 20/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'utente, con istanza del 20-02-2020, ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando disservizi consistenti in problematiche relative alla ricezione del servizio sia telefonico sia dati, aumento dei costi per il servizio telefonico, contestazione della fattura n. AL 05519907, contenente costi di recesso e migrazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha richiesto a) annullamento fattura numero AL 05519907, con storno dell'insoluto riconducibile all'utenza 0761xxxx, fino a fine ciclo fatturazione; b) indennizzo di € 240,00, di cui € 90,00 per malfunzionamento del servizio ed € 150,00 per mancata risposta ai reclami.

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

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato. La stessa precisa che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Anzi sottolinea la carenza di prove presentate dall'istante a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito, essendosi l'istante limitato, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi, elencandoli in via del tutto generica ed approssimativa. In ultimo evidenzia 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.

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

Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e non potranno essere accolte. La richiesta di cui al punto a) annullamento fattura numero AL 05519907, con storno dell'insoluto riconducibile all'utenza 07615xxxx fino a fine ciclo fatturazione, non può essere accolta. Agli atti non è stata prodotta né la fattura contestata, né reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. Si rileva a tal fine che, in base alla Condizioni Generali di Contratto "eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico ... dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico ... con l'indicazione delle voci e degli importi contestati ... In difetto, la fattura si intenderà accettata". Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro

completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), la fattura si intende quindi accettata dall'utente. Né risulta provato che l'istante abbia chiesto il recesso in conseguenza dell'inadempimento del gestore per i malfunzionamenti occorsi. E difatti, non risulta accoglibile la richiesta di indennizzo di cui al punto b), indennizzo di € 240,00, di cui € 90,00 per malfunzionamento del servizio ed € 150,00 per mancata risposta ai reclami. Per quanto riguarda il malfunzionamento del servizio, consistente in "numerosi problemi nella ricezione del servizio sia telefonico che dati" e la mancata risposta ai reclami vi è da dire che, in atti, l'istante, pur richiamando un reclamo datato 15-12-2018 ed un altro 18-12-2018, non ha prodotto alcuna segnalazione e/o reclamo in ordine ai disservizi lamentati. Quindi non ha prodotto alcuna prova a supporto della circostanza di aver effettuato segnalazioni e/o reclamo, di conseguenza, la domanda di indennizzo di cui al punto b) non potrà trovare accoglimento, proprio in quanto agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. In particolare, non è dimostrato l'invio di alcuna segnalazione e/o reclamo, pertanto valgono le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto, l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre). Inoltre, è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo. In ultimo, vi è da dire che l'utente, non allegando né la fattura contestata, né le segnalazioni né i reclami, non ha assolto l'onere della prova ex art. 2697 c.c., difatti richiama soltanto nell'istanza i reclami ma non li produce, limitandosi ad indicare problemi di ricezione in modo generico ed approssimativo senza specificare neanche l'arco temporale in cui detti malfunzionamenti si sarebbero verificati, venendo quindi meno all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti (Cfr. Delibera n. 28/11/CRL ed altre).

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

- 1.** Il rigetto dell'istanza dell'utente Sxxx F. V. nei confronti di Vodafone Italia SpA.

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 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, 08/09/2022

Il Dirigente  
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente  
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to