

**DELIBERA 195/2023/CRL/UD del 10/05/2023**  
**P. Sxxx Sxxx SRL / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/348105/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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*”;

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 P. Sxxx Sxxx SRL del 03/11/2020 acquisita con protocollo n. 0456102 del 03/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha contestato nei confronti di Vodafone Italia SpA, di seguito per brevità "Vodafone", L'interruzione della linea per motivi tecnici. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi l'istante ha dichiarato di aver segnalato dall'8.4.2019 il malfunzionamento della linea che si è aggravato fino alla totale interruzione della stessa. Con UG/143678/2019 l'istante ha chiesto il pagamento degli indennizzi fino al 2.7.2019. Poiché nel frattempo il disservizio non è stato risolto, con questa seconda istanza si domanda il pagamento degli indennizzi relativi al periodo 3.7.2019 - 27.3.2020. In base a tali premesse, l'utente ha chiesto che Vodafone: 1. indennizzi per disservizio totale voce e dati relativi al periodo 3.7.2019 - 27.3.2020 € 6432 2. Storno di tutte le fatture emesse durante tale periodo 3. Chiusura del contratto in esenzione spese Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 6.432.0

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

Vodafone ha dedotto, nella propria memoria difensiva, che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente, e che ciò è provato documentalmente dal traffico telefonico documentato dalle fatture emesse. Ha contestato, altresì, la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio e alla fine dell'asserito periodo di disservizio, sostenendo di aver regolarmente erogato il servizio. Ha rilevato, pertanto, il mancato adempimento all'onere della prova e di allegazione. Nel merito, l'operatore ha rilevato l'assenza di reclami scritti. Ha dedotto, inoltre, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso e rilevato la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla Delibera 353/2019/CONS e la mancanza di prove. Ha dedotto, infine, il concorso di colpa del creditore ai sensi dell'art. 1227 c.c. Ha precisato essere l'utente attualmente disattivo e risultare presente un insoluto di euro 1.525,77. Ha concluso, infine, in via principale, per il rigetto di tutte le domande dell'utente ed in subordine per lo storno dell'eventuale somma oggetto di delibera dall'importo totale insoluto, pari all'importo di euro 1.525,77.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. L'istanza non può essere accolta per i motivi e nei termini che seguono. Quanto all'istanza di

liquidazione di indennizzo per il lamentato disservizio, è principio consolidato che, qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (ex multis Agcom Delibera n. 3/11/CIR). Nel caso di specie l'utente ha dedotto il malfunzionamento della linea dall'08/04/2019 con progressivo aggravamento fino alla totale interruzione della stessa, con richiesta di pagamento degli indennizzi per il periodo dal 03/07/2019 al 27/03/2020, essendo il periodo precedente fatto oggetto di separata anteriore istanza. Ciò senza addurre sufficienti elementi probatori dell'evento nonché della segnalazione del problema per il periodo dedotto nella presente procedura. A fronte della posizione dell'operatore, che nega ogni anomalia nell'erogazione del servizio, non può neanche ritenersi sufficiente a circostanziare la contestazione il richiamo alla procedura attivata per il periodo di disservizio precedente, considerato, altresì, che anche detta circostanza ed il precedente disservizio sono rimasti privi di riscontro probatorio. Quindi, anche laddove risulti provata l'esistenza di un rapporto contrattuale tra l'utente e il gestore telefonico, la totale carenza probatoria circa il disservizio lamentato dall'utente, anche negli elementi minimi necessari per inquadrare il fatto, deve portare al rigetto della domanda dell'istante. (Corecom Lazio Delibera n. 69/12). L'istanza, pertanto, non può essere accolta. Corre l'obbligo di segnalare, infine, che le domande formulate dall'operatore non possono essere considerate in quanto il Corecom non può pronunciarsi circa la pretesa creditoria avanzata dall'operatore nei confronti dell'utente, poiché nell'ambito della procedura di definizione delle controversie non possono essere prese in considerazione domande riconvenzionali. (in tal senso Corecom Lombardia Delibera n. 16/12). Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

**1.** Di non accogliere l'istanza di P. Sxxx Sxxx SRL nei confronti della società Vodafone Italia SpA. 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 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, **10/05/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini