

**DELIBERA n° 89 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXSRLS / VODAFONE ITALIA S.p.A.**

GU14 / 154 / 2017

***IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA***

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- 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, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il *CORECOM SICILIA* alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione della XXXXXXS.r.l. acquisita il 23.03.2017 *prot. n° 15908*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

La XXXXXXS.r.l. (di seguito istante) nel modello GU14 rappresenta testualmente quanto segue:

*“è stato stipulato un contratto con la società Vodafone telecomunicazioni la quale non ha garantito quanto pattuito nel contratto firmato, fornendo parte dei servizi (solo cellulare) e facendo partire però le bollette, tenendo così la società costretta a pagare più fornitori con aggravio di spese e per ultimo bloccando la linea mobile causando gravi danni economici per l’azienda”*. Nel proprio scritto difensivo del 19.05.2017 scrive che i KO della Vodafone, in merito alla sua richiesta di migrazione, gli vengono comunicati solo in data 10.05.2017. Sottolinea, inoltre, che i KO si riferiscono alla richiesta di migrazione che la Vodafone rivolge alla Wind solo per il numero xxxxxxxxxxx, senza far riferimento al numero Telecom xxxxxxxxxxx, così come non fa riferimento alla linea internet. Pertanto, propone istanza di definizione, a seguito di esito negativo della conciliazione, a mezzo della quale chiede:

- i)* Indennizzo a favore della società per i danni subiti;
- ii)* Storni e rimborsi di fatturazione.

**CONSIDERATA la posizione dell’operatore:**

Vodafone Italia spa sostiene di aver compiutamente attivato la procedura di migrazione e di aver provato a migrare sui propri sistemi le numerazioni intestate alla XXXXXXS.r.l., varie volte, ma ricevendo dei KO come dimostrato dalle schermate depositate. Tra i motivi determinanti i KO vi è la causale “DN non associato all’accesso da migrare”. Il gestore spiega che tale motivazione viene comunicata dal donating quando una o più numerazioni associate alla linea appartengono al medesimo ma non sono associate alla linea per la quale è stata richiesta la migrazione. La procedura viene annullata per intervenuta mutata volontà del cliente. Inoltre, il gestore sottolinea che le fatture emesse durante il rapporto contrattuale si riferiscono ai costi

dei servizi effettivamente erogati. A conclusione, la Vodafone sottolinea la posizione debitoria della società istante di € 584,02.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le seguenti motivazioni.

L'utente lamenta fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti per servizi parzialmente o comunque mai attivati nonostante le richieste di migrazione, senza indicare le utenze e i servizi non attivati, né tanto meno produrre la fonte negoziale a supporto delle proprie richieste. L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci per le quali richiedeva il rimborso, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti. In via preliminare, giova precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi a carico dell'istante, suscettibili di indennizzo. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze. Sul punto, occorre ricordare che, spetta all'utente l'onere di segnalare il problema. Difatti, l'istante ha ommesso di allegare agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria, vale a dire (quanto meno) la copia del contratto dalla quale potessero evincersi le condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, la stessa non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione depositata non è possibile evincere la fattispecie oggetto di contestazione. Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante di cui al punto *ii)*, avente ad oggetto lo storno delle fatture non merita accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati, in considerazione dell'estrema genericità della contestazione, non essendo specificato neanche il periodo temporale di riferimento.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM, *arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

## **DELIBERA**

Di rigettare le istanze della XXXXXXS.r.l. nei confronti della società Vodafone Italia spa.

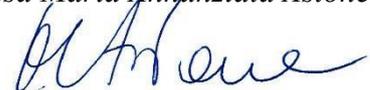
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Sicilia e dell'AGCOM.

*Palermo, 10/06/2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*



Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

*arch. Francesco Di Chiara*

