

**DELIBERA 455/2023/CRL/UD del 10/11/2023**  
**D. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)**  
**(GU14/525708/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 10/11/2023;

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 **D. Bxxx** del 18/05/2022 acquisita con protocollo n. 0160812 del 18/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. Dal giorno 29/07/2021 la linea mobile dell’utente de quo presentava gravi problemi di connessione, sia per il servizio voce sia per quello dati. II. A seguito di tali disservizi, il signor Bonfà, contattando il servizio clienti, riceveva conferma circa la presenza di un guasto al ripetitore di zona. Il guasto in parola impediva di fatto l’utente di poter svolgere la sua attività professionale, non potendo né ricevere, né effettuare chiamate, nonché di utilizzare la linea dati per posta elettronica. III. A fronte degli inconvenienti suesposti, il sig. Bonfà, rivolgendosi al Co.Re.Com. territorialmente competente, richiede il riconoscimento di un indennizzo di euro 100,00 per ogni giorno di disservizio atto a ristorare i disagi patiti/interruzioni di servizio, per un totale di euro 500,00.

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

L’operatore Vodafone Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Vodafone Italia non riscontra alcuna anomalia circa l’erogazione del servizio a favore dell’utente, che peraltro non ha fornito alcuna prova posta a sostegno del dies a quo ed ad quem del disservizio patito. L’istante infatti si limita ad indicare in via del tutto generica ed approssimativa, un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante, poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi. II. L’utente inoltre non avrebbe esperito alcun reclamo ufficiale atto a segnalare le problematiche lamentate, non potendo di contro la società telefonica operare un controllo nel merito. Questa prospettiva, secondo un orientamento oramai consolidato in sede deliberare Agcom, escluderebbe alcuna ipotesi di indennizzo. III. Per mero spirito conciliativo, Vodafone, in sede di conciliazione stragiudiziale ha proposto la somma di 20 euro di ricarica telefonica sulla linea mobile intestata all’utente de quo, che viene rifiutata da controparte.

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

Preliminarmente è bene precisare che il presente procedimento, sebbene improntato al principio del favor utentis, impone alla parte istante alcuni oneri probatori ai quali è subordinato l'accoglimento della domanda. In questa prospettiva non si può non rilevare come l'utente abbia formulato una istanza priva di elementi precisi e non abbia prodotto documentazione, circostanze queste che rendono difficile verificare quanto asserito dall'istante. Rilevano, difatti, le modalità di redazione dell'istanza, del tutto generica e indeterminata, e priva di qualsivoglia supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore. L'assoluta genericità delle circostanze dedotte, e la totale assenza di supporto documentale, si pone in aperto contrasto con il consolidato principio di diritto, previsto dall'art. 2697 c.c. da richiamarsi in via analogica in questa sede, secondo cui chi aziona un diritto deve necessariamente produrre le prove fattuali e documentali da cui quest'ultimo origina ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento") e, senza le quali, è preclusa la ricostruzione logico giuridica che consente all'organo giudicante – nel caso di specie il Corecom – di fondare il proprio convincimento ed esercitare, in ultima analisi, la propria funzione decisoria ("onus probandi incumbit ei qui dicit"). Non si è in grado di individuare con esattezza data inizio e fine disservizio mentre la quantificazione di € 100,00 al giorno, a fronte dei 7,5 euro previsti dalla norma regolamentare, si palesa come una richiesta di risarcimento danni inammissibile in questa sede. In tema di efficienza del servizio in mobilità, poi, la stessa Autorità (cfr. Del.92/15/CIR) ha avuto modo di affermare “ nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di impedimento. Alcun reclamo, poi, sui disservizi è stato allegato dall'istante. Ed anche con riferimento alla segnalazione alcuna prova viene fornita. Tutti i gestori, difatti, in automatico rispondono alle segnalazioni con messaggi di apertura della segnalazione ed iter del disservizio qui non allegati. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su

ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore come richiesto anche dall'art 6 del Regolamento Indennizzi limitandosi, all'interno delle memorie depositate, a muovere le sue contestazioni, comunque generiche. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione" (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "disservizio". Rinvenendosi agli atti solo una segnalazione non circostanziata in termini di tempo e di disservizio, la domanda viene rigettata.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. **D. Bxxx** nei confronti della società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU). 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, 10/11/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini