



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 56/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA REALE XXXX C/
VODAFONE ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 15 del mese di Luglio presso la sede del Co.re.com.
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
x	
x	
	x
x	
x	

DELIBERA N.56/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
REALE XXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA
(prot. 9038/C del 3.08.2015)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 7 giugno 2016;

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 Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

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*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata dalla Sig.ra Reale xxxx in data 03/08/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta un'indebita fatturazione e la sospensione della linea.

Per effetto del disagio patito, a mezzo di istanza di definizione chiede gli venga riconosciuto:

1. il riconoscimento di un indennizzo per i disservizi patiti;
2. la risoluzione del contratto.

Nessuna memoria e' stata prodotta da parte dell'istante.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore respinge le contestazioni di parte avversa con circostanziata memoria difensiva ritualmente depositata e non replicata da parte avversa.

In rito, l'operatore ha eccepito la inammissibilità della istanza per genericità delle contestazioni mosse che impedisce alla società di svolgere un'accurata difesa.

Nel merito precisa che non e' stata riscontrata alcuna sospensione della linea, contrariamente a quanto solo enunciato da parte avversa.

3. Motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso della istruttoria, le richieste di parte istante devono essere respinte come di seguito rappresentato.

In particolare, l'istanza di definizione e' inammissibile/improcedibile per genericità della stessa ai sensi degli artt. 14 comma 3 e 7 dell'Allegato A alla Delibera 173/07/CONS.

Infatti, l'istante ha l'onere di indicare i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti.

Nella fattispecie in esame, l'istante fornisce una descrizione dei fatti assolutamente carente limitandosi a dichiarare di aver subito dei costi in fattura non conformi al reale utilizzo senza tuttavia indicare nello specifico le voci di addebito ritenute illegittime, ne' il periodo di riferimento, ne' la loro quantificazione, ne' tanto meno allega documentazione idonea a sostegno di quanto solo enunciato.

Anche con riguardo alla presunta sospensione della linea, non indica quale utenza abbia interessato il citato disservizio ne' il periodo esatto del presunto disservizio.

Infatti, nella istanza di definizione vengono riportate due utenze mobili.

Sul punto, a parere di chi scrive, pertinente e' la Delibera AGCOM 3/11/CIR, secondo la quale l'istanza deve essere chiara, circostanziata e documentata.

A tali considerazioni si aggiunga che l'istante non ha mai elevato formale reclamo il che non puo' essere addotto a mera dimenticanza.

Il reclamo, infatti, rappresenta lo strumento giuridico che consente all'utente di informare l'operatore della problematica esistente ponendolo nella condizione di porvi rimedio.

L'importanza che assume il reclamo nell'ambito della disciplina delle controversie tra utenti ed operatori, e' dato anche dalla predisposizione di una fattispecie di indennizzo specifica in caso di mancato riscontro allo stesso.

Ma vi e' di più.

L'operatore ha ritualmente depositato nota istruttoria contestando l'esistenza dei presunti disservizi mentre controparte ha ritenuto di non replicare.

Infine, con riguardo alla richiesta di risoluzione contrattuale, la stessa e' inaccoglibile in quanto esula dall'ambito di operatività di questo organo che ha, nella materia *de qua*, il solo potere di porre a carico dell'operatore storni e/o misure compensative.

A questo punto della trattazione, a maggior conforto della decisione suggerita, corre l'obbligo richiamare l'attenzione sulle regole che disciplinano l'onere della prova.

Precipuamente, occorre rammentare che, seguendo l'orientamento espresso dalle S.U. della Corte di Cassazione con pronuncia n. 13533/2001, "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per ... l'inadempimento, deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto e' gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento".

Orbene, nel caso di specie si ritiene che la Vodafone Italia SpA abbia fornito idonea giustificazione tecnico-giuridica relativamente ai disservizi solo enunciati da parte istante.

In definitiva, si ritiene assolto l'onere probatorio gravante sull'operatore di provare la legittimità del proprio operato.

Infine, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

1. Di rigettare l'istanza della sig.ra Reale xxxx nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa.

2. Le spese di procedura sono compensate.

- 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia