



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 54/2018**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA** [REDACTED]

[REDACTED] C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.

L'anno duemiladiciotto, il giorno 20 del mese di settembre 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.54 /2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**C/ VODAFONE ITALIA S.P.A.**

**(Prot. n. 9668/C del 29 settembre 2017)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 20/09/2018;

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 L.R. n.20/2000 “*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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e 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 19/12/2017;

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. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 29 settembre 2017, prot. n. 9668/C, contro Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. [REDACTED] mediante formulario GU14, protocollato in data 29/09/2017, ha lamentato il malfunzionamento della linea telefonica.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- a. Nonostante vari solleciti, la linea dati funzionava male e ad intermittenza, non consentendo di svolgere l’attività commerciale che necessita per i servizi di giochi di lotteria di una linea dati efficiente.

Mediante l’intervento di questa Autorità l’istante ha richiesto:

- i) “*stornare la posizione debitoria*;
- ii) “*indennizzare o risarcire la somma di €600,00 per i disservizi provocati*”;
- iii) “*recupero spese legali*.”

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

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nel rispetto dei termini procedurali, con memoria trasmessa a mezzo mail in data 26.02.2018 ha preliminarmente eccepito “*l’inammissibilità dell’istanza inoltrata per indeterminatezza e/o indeterminabilità dell’oggetto della stessa*”. Ha osservato, infatti che “*l’utente si è lamentato del malfunzionamento della linea [REDACTED] senza specificare il periodo del presunto disservizio. Tale omissione non consente né al gestore odierno convenuto, né al Corecom adito di verificare la fondatezza della contestazione sollevata, e al primo anche di esercitare adeguatamente e compiutamente il proprio diritto di difesa*.”

Ha aggiunto che *“l’utente non ha mai segnalato a Vodafone i disservizi di cui si duole. Né d’altra parte ha riferito di averlo fatto o ne ha fornito prova. Ha evidenziato, quindi, “come a causa della mancanza di segnalazioni, il gestore non sia stato mai posto nelle condizioni di intervenire per accertare i malfunzionamenti lamentati e, in caso di sussistenza degli stessi, per risolverli” (...).*

Infine ha evidenziato che *“contrariamente a quanto affermato da controparte la linea dati ha sempre funzionato. Il traffico presente sulle fatture allegate ne è prova evidente”.*

Sulla base di quanto sopra, Vodafone Italia ha concluso per il rigetto dell’istanza.

Si dà atto che l’istante non ha presentato memorie di replica.

### **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.

#### Nel merito

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la doglianza relativa al mancato funzionamento della linea [REDACTED] non appare meritevole di accoglimento.

L’esposizione dei fatti di parte istante è assolutamente generica e non documentata.

Sostiene il ricorrente, nell’istanza di definizione, che la linea dati funzionava ad intermittenza, senza tuttavia indicare il periodo in cui si sarebbe verificato il presunto disservizio. L’istante inoltre, omette di allegare di aver segnalato la problematica all’operatore, non consentendo quindi a questo Corecom di verificare se il lamentato malfunzionamento si sia effettivamente prodotto e in che termini.

Soltanto in prima istanza, nel formulario UG, specifica che il periodo disservizio attiene al mese di *“novembre-dicembre-gennaio 2016-2017”*, ma anche in quella sede l’istante non ha prodotto nessun documento utile a circostanziare la propria domanda.

In particolare, assume portata dirimente la circostanza che, agli atti del procedimento, non risulta nessun reclamo con cui l’istante abbia contestato formalmente il mancato funzionamento della propria utenza business, chiedendone il ripristino. Sul punto la delibera AGCOM n. 52/2016, richiamando la delibera AGCOM n. 69/11/CIR nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, statuisce *“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione.”*

In tale contesto, deve quindi ritenersi che l'operatore VODAFONE, nel caso di specie, non è stato messo in grado di accertare l'eventuale disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad esso la responsabilità di eventuali malfunzionamenti.

Tali principi sono stati più volte affermati dalla giurisprudenza dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ciò rende non accoglibile la domanda stessa per genericità dell'oggetto, come più volte sancito dall'Autorità che a tal proposito, nella delibera n. 3/11/CIR in materia di malfunzionamento ha stabilito che *"[Q]ualora 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"*. Inoltre, sebbene gli operatori siano tenuti a fornire il servizio con continuità ed efficienza in conformità a quanto previsto dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che all'art. 3, comma 4 prevede l'obbligo di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni", è comunque necessario che l'utente manifesti all'operatore l'esistenza di eventuali disservizi sull'utenza, affinché questi possa intervenire per risolvere il malfunzionamento. In assenza di reclami e segnalazioni, l'operatore non può infatti avere contezza del disservizio né può, conseguentemente, intervenire per risolverlo.

Tuttavia, stante l'assenza di qualsivoglia documentazione allegata da cui si possa evincere in maniera univoca ed oggettiva che vi è stato un qualche segnalazione guasto, il Co.Re.Com è impossibilitato, comunque, ad effettuare una qualificazione della ipotetica voce di indennizzo non essendo definiti i limiti temporali e fattuali della vicenda.

E' pur vero che in ogni caso l'operatore può dimostrare che il ritardo non comporta una sua responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., essendo determinato da circostanze a lui non imputabili (ad esempi da problematiche tecniche non causate da sua colpa). In tali ipotesi il gestore deve altresì fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà tecniche e di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati. Tuttavia l'onere della prova a carico del gestore non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, che nella fattispecie risulta assente. Da ultimo, l'AGCOM con delibera n. 52/16/CIR, ha avuto occasione di ribadire il principio secondo cui *"l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema"*.

Peraltro, *ad abundantiam*, nel caso di specie, occorre rilevare che Vodafone ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni, dal quale si evince che nel periodo di presunto malfunzionamento, la linea dati ha funzionato regolarmente.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza. Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] riguardo l'istanza GU14 presentata in data 29 settembre 2017, prot. n. 9668/C, da [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A..

#### **Delibera**

il rigetto dell'istanza.

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 sul sito web dell'Autorità.

IL DIRIGENTE  
Ing. Vincenzo Fiore



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

