

	Presidente	Marco Mazzone Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 42 del 21 GIUGNO 2023

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/557720/2022).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzone Nicoletti		X
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Vice Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza XXXXXXXXXXXXXXX del 14/10/2022 acquisita con protocollo n. 0294383 del 14/10/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

La sig.ra XXXXXXXXXXXXXXX residente in Venezia in via Sestriere San Marco figlia di XXXXXX lamenta perdita connessione dati da inizio gennaio 2022 in primis l'11/1/22 e fino ad oggi, spesso ha carenza di segnale ed interferenze nelle chiamate soprattutto nella zona di Rapolla con disagi a lavoro e in famiglia, lamenta applicazioni di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite da inizio contratto ad oggi, perché doveva pagare una cifra al mese ma ne paga una maggiore per la sua offerta contrattuale con modifiche di condizioni contrattuali, altresì contesta attivazioni di servizi non richiesti e tale rimodulazione tariffaria arbitrari sul contratto e/o piano ricaricabile con voi stipulato di cui utilizzatrice è mia figlia. Lamenta interruzione della linea 11-01-22 e frequenti disservizi su rete mobile con contestuale perdita connessione dati pure dal 2-09-21 a fine dicembre 2021. Si chiedono i relativi indennizzi per il disagio creato e la carenza di informazione da parte di Vodafone per tale rimodulazione tariffaria arbitraria di Vodafone per i disservizi lamentati e tutti i disservizi configurabili nel caso di specie, come già riportato nel precedente reclamo del 31 luglio 2022 fatto dalla madre XXXXXXXXXXXXXXX al cui contenuto ci si è riportato.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. Un indennizzo per il disagio creato e la carenza di informazione da parte di Vodafone;
- ii. Un indennizzo per la rimodulazione tariffaria arbitraria;
- iii. Un indennizzo per i disservizi lamentati e tutti i disservizi configurabili nel caso di specie;
- iv. L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. **La posizione dell'operatore**

Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. 2 Nello specifico, difatti, l'odierna esponente pone in rilievo che sui sistemi non sono presenti segnalazioni aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che elenca in via del tutto generica. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Si eccepisce, poi, che la domanda dell'utente, come formulata, non merita accoglimento

non avendo l'utente assolto l'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale

discrimen che orienta il giudice. In merito, si richiama l'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania in materia di onere della prova, secondo cui "l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno l'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti e i motivi alla base delle richieste, allegando la relativa documentazione", da cui discende che "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente" (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21). L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha difatti allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. -2.5 Vodafone, poi, rileva che non può trovare accoglimento neppure la richiesta di indennizzo per l'asserita mancata risposta al reclamo del 12.9.2022 stante il deposito dell'istanza di conciliazione dinanzi al Corecom del 12.9.2022. Tra la data del reclamo e la proposizione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom, invero, devono trascorrere, almeno, i tempi contrattuali di risposta ovvero 45 giorni. In caso contrario, difatti, l'utente decade dal diritto ad ottenere la risposta al reclamo secondo la disciplina contrattuale. Sul punto si riporta un recente provvedimento dell'Agcom (Del. n. 212/18/CIR), in cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo poiché la domanda di conciliazione risultava presentata nella pendenza dei termini per la risposta. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si ritiene che non possa essere accolta nella misura in cui, da un lato, la stessa richiesta, così come formulata dal ricorrente (un indennizzo per il disagio creato), integri in toto gli estremi del risarcimento del danno che, come tale, esula dalle specifiche competenze del Corecom, in quanto l'accertamento e la relativa quantificazione del danno sono demandati all'esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria, alla quale parte istante potrà comunque rivolgersi e, dall'altro, perché il Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) non contempla alcuna fattispecie di indennizzo per carenza di informazione così come prospettata, nel caso de quo, da parte attorea.

In relazione alla richiesta sub ii) si precisa quanto segue: l'utente lamenta l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e l'attivazione di servizi non richiesti; purtuttavia appare doveroso evidenziare come non si possa considerare assolto, da parte del ricorrente, l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento".

La stessa Agcom, con delibera n. 70/12/CIR, ha stabilito chiaramente che in materia di onere della prova, "la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

Si rileva, nel caso de quo, infatti, un'evidente carenza documentale nella misura in cui l'utente non ha prodotto agli atti alcuna documentazione che possa consentire una valutazione corretta delle doglianze.

Non è stata prodotta copia del contratto stipulato, impedendo di esprimere una valutazione, nel dettaglio, nel merito di quali siano i contenuti del contratto e dell'offerta, nonché l'eventuale discrepanza tra quanto effettivamente fatturato dal gestore e quanto, invece, stabilito dal contratto stesso, non sono neanche stati specificati nello specifico quali siano stati i servizi addebitati e non richiesti.

Tutto quanto sopra precisato rende la richiesta generica, non circostanziata ed eccessivamente sintetica, tale da impedire all'organo giudicante, di valutarne la fondatezza, di tal chè la stessa non può trovare accoglimento.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) 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 dell'utenza 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. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti.

Pertanto l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura (vd. Agcom, delibera n. 92/15/CIR, Agcom, delibera n. 65/16/CIR, Corecom Lazio, delibera 669/2016).

Alla luce di quanto descritto, con riferimento alla richiesta dell'istante non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante.

Per quanto riguarda, infine, la richiesta sub iv) corre l'obbligo di rilevare che il reclamo è datato 31.07.2022, mentre l'istanza di conciliazione (UG/549506/2022) è stata presentata in data 12.09.2022.

Giova in proposito evidenziare che per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla Carta dei servizi: nel caso specifico il predetto termine di 45 giorni scadeva il 14.09.2022.

Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. di rigettare l'istanza di XXXXXXXXXXXXX nei confronti di VODAFONE ITALIA S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
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 ulteriore danno subito;
4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Vice Presidente
F.to(*) Dott. Fabrizio Comencini

Il Dirigente
verbalizzante
F.to(*) Dott. Maurizio Santone