

**DELIBERA n° 15/ 2018**

Definizione della controversia

**XXX SRL / VODAFONE ITALIA S.p.A.**

GU14/87/2016

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***

nella seduta del 4 maggio 2018

- 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*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e 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 *Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. 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 **XXX SRL** acquisita il 23 febbraio 2016 al n. prot. 8690;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

Con l’istanza di definizione, il sig. XXX, legale rappresentante della **XXX SRL**, in relazione alle utenze, di tipo business, nn.: 092259XXXX – 092259XXXX – 093454XXXX – 093454XXXX – 333771XXXX – 366596XXXX – 328734XXXX, rappresenta che, nell’ottobre del 2010, ha stipulato un contratto con Vodafone Italia S.p.A. per “*l’attivazione del servizio telefonico Adsl fax per le due concessionarie site nel comune di Agrigento e Caltanissetta*”. In relazione al contratto stipulato, l’istante lamenta testualmente quanto segue: “*Da subito l’offerta allettante proposta viene completamente disattesa la Vodafone recapita tutte le fatture più alte rispetto a quelle pattuite, tutte regolarmente pagate, e come se questo non bastasse il segnale adsl si rivelava e si rivela scadente. Il 30.10.2013 la XXX SRL stipula un nuovo contratto, con l’impegno di Vodafone che l’importo sarebbe di gran lunga diminuito, adsl/tel/Fax e Mobile ampliando la propria offerta questa volta per tre agenzie Ag/CI, tutto regolarmente comunicato al 190 di Vodafone. La cosa particolare è che la XXX SRL cliente dal 2010 che per motivi tecnici ha subito negli anni diverse modifiche si è ritrovato a pagare costi di disattivazione di un servizio pur rimanendo cliente...*”

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

- 1) Rimborso degli importi pagati in eccedenza rispetto a quelli pattuiti, compresi gli “Non da Contratto” che si disconoscono nella forma e nell’importo a far data dalla stipula del contratto, nonché dalle modifiche contrattuali;
- 2) indennizzo per il mal funzionamento della Adsl per le due concessionarie dalla data di stipula del contratto fino all’effettivo soddisfo;
- 3) Rimborso della Trasferta;
- 4) Rimborso costi di recesso ingiustificati fatture AB16504XXX, AC05986XXX,

AF18666XXX;

5) Risarcimento del danno ex art. 2043 c.c.;

6) Rimborso spese procedimento;

7) Indennizzo perdita numerazione 092259XXXX attivo dal 1995.

L'istante a supporto di quanto sopra rappresentato non produce alcuna documentazione né memoria.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

La **Vodafone Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva eccepisce, la generica ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte nonché alle richieste dalla stessa avanzate, la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di **Vodafone Italia S.p.A.** in relazione all'asserita mancata erogazione dei servizi, alla presenza di disservizi lamentati nell'istanza ed alla affermata e non provata mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite nel 2010. **Vodafone Italia S.p.A.** conferma di avere regolarmente erogato il servizio a favore della società istante, a sostegno di quanto confermato allega delle fatture, e contesta le asserzioni della parte istante. **Vodafone Italia S.p.A.** rileva inoltre che non risultano essere stati inviati reclami scritti da parte dell'istante nel periodo in contestazione.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

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

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante di risarcimento del danno, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del Co.Re.Com., ai sensi dell'art. 19 del "Regolamento", essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

L'istante lamenta, in relazione all'utenza, di tipo business, dei numeri: 092259XXXX – 092259XXXX – 093454XXXX – 093454XXXX – 333771XXXX – 366596XXXX – 328734XXXX, una maggiore fatturazione da parte della **Vodafone Italia S.p.A.** rispetto a quanto pattuito ed un segnale adsl scadente, senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che giustifichi le richieste avanzate.

L'utente, in questa 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 della fatturazione e del traffico addebitato. L'istante inoltre, in merito al segnale ADSL scadente, non ha prodotto la certificazione attestante il disservizio lamentato utilizzando l'apposito software NE.Me.Sys. In mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo di procedere ad alcuna verifica.

Dalla documentazione acquisita agli atti non risulta inoltre alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione relativa alle errate fatturazioni o di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione. A tal proposito, la delibera AGCOM n. 69/11/CIR, ha ritenuto che *“non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di avere 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”*. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. In effetti, in presenza di un 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.

Pertanto, per quanto sopra argomentato, anche in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.Re.Com., le richieste avanzate dalla parte istante non possono trovare accoglimento.

A fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di potere riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

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 Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

**DELIBERA**

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dalla **XXX srl** nei confronti dell'operatore **Vodafone Italia S.p.A.**
2. la compensazione tra le parti delle spese di procedura.

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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

*Palermo, 4 maggio 2018*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*  
(f.to)

#### I COMPONENTI

Avv. Alessandro **AGUECI**  
(f.to)

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**  
(f.to)

Dott. Alfredo **RIZZO**  
(f.to)

Dott. Antonio **VECCE**  
(f.to)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*  
*arch. Francesco Di Chiara*  
(f.to)