

**DELIBERA DL/116/17/CRL/UD del 23 ottobre 2017**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**C. LO SARDO / VODAFONE ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/669/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 23 ottobre 2017;

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’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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 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 l’istanza dell’Utente C. Lo Sardo del 28 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO quanto segue:**

**1. La posizione dell’Istante.**

L’utente ha introdotto la presente controversia lamentando nei confronti di Vodafone il mancato inserimento del proprio numero telefonico negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico, a seguito della sottoscrizione nel mese di marzo del 2013 di un contratto per la fornitura di servizi telefonici e pur avendo sollecitato ripetutamente il servizio clienti dell’operatore di provvedere a tale adempimento.

Non avendo ricevuto alcun riscontro decideva di cambiare gestore telefonico e riceveva tuttavia delle richieste da una società di recupero crediti per importi non giustificati.

L’istante chiedeva pertanto al gestore:

- un indennizzo per mancato inserimento negli elenchi;

- un indennizzo per mancata risposta ai reclami inoltrati al gestore;
- indennizzo per danni arrecati;
- storno importi richiesti e non giustificati.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone.**

L'operatore Vodafone non ha presentato memorie né documentazione entro il termine stabilito, ai sensi degli artt. 15, comma 3, lett. e) e 16, comma 2 del Regolamento, nella comunicazione di avvio del procedimento per la definizione della presente controversia prot. n. D3977 del 2.9.2015, notificato all'operatore in pari data.

## **3. Motivazione della decisione**

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

Pertanto la domanda di indennizzo per i danni patiti a causa del mancato inserimento negli elenchi telefonici è inammissibile ai fini della presente disamina.

Detto ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **3.1 Sui vari indennizzi**

Al riguardo, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

L'utente non ha assolto al proprio onere probatorio, di cui alla richiamata giurisprudenza, di depositare il contratto sottoscritto con Vodafone atto a dimostrare un rapporto pattizio tra le parti da cui discenderebbe l'obbligo del gestore, ai sensi dell'art. 4 Del. 179/03/CPS del 24.7.2003, di

informare l'utente del suo diritto di scelta di essere inserito o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità dell'inserimento, della modifica, dell'utilizzo e della cancellazione dei dati personali, nonché di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle delibere n. 36/02/CONS e n. 180/027CONS", nonché l'ulteriore obbligo di procedere, una volta ricevuto il consenso, con l'inserimento dei dati relativi all'utenza in tali elenchi telefonici pubblici.

In particolare, l'istante non ha dimostrato di aver manifestato una volontà chiara e univoca a tale inserimento, mediante prova dell'invio all'operatore dell'apposito modulo per la pubblicazione. Né i fatti oggetto di dogliananza, essendo del tutto lacunosi e generici, permettono una ricostruzione della vicenda occorsa al fine di verificare eventuali inadempimenti ascrivibili al gestore sui fatti lamentati. Pertanto la domanda di indennizzo per mancato inserimento dei dati relativi all'utenza de qua negli elenchi telefonici non può essere accolta.

Parimente va rigetta la richiesta di indennizzo per mancata risposta alle segnalazioni, avendo l'utente lamentato genericamente di aver contattato il servizio clienti, senza fornire l'allegazione puntuale dei reclami inoltrati all'operatore.

Anche la richiesta di storno delle somme ingiustificatamente addebitate è del tutto generica, non avendo l'utente versato in atti alcuna fattura né il dettagliato degli importi contestati né, in sostituzione, la lettera di recupero crediti dedotta attestante l'importo oggetto di mancato pagamento.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Rigetta l'istanza del Sig.re C. Lo Sardo nei confronti di Vodafone Italia XXX, con compensazione tra le parti delle spese di procedura.
2. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 23/10/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto