



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

**Deliberazione n.33/2017**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA HB [REDACTED]  
[REDACTED] C/ VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 31 del mese di maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

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

**DELIBERA N. 33/2017**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
HB COSTRUZIONI S.R.L. C/ VODAFONE ITALIA SPA  
(Prot. n. 3094/C del 18 marzo 2016)**

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

NELLA riunione del 31/05/2017;

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*”;

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 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 17/11/2011, 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 l’istanza dell’utente HB XXXXXXXXXX, presentata in data 18/03/2016, Prot. n. 3094/C, contro Vodafone Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

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

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

La HB [REDACTED], titolare di un contratto con l'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone), dichiara di aver subito, in seguito all'attivazione del servizio da parte dell'Operatore, numerosi malfunzionamenti, tanto da essere costretta a migrare successivamente la linea ad un altro Gestore

In particolare, parte istante dichiara di essere divenuta nel marzo del 2015 cliente della Società Vodafone e che fin da quel momento, la linea fax non sarebbe risultata funzionante; stessa cosa, sarebbe avvenuta, a pochi giorni di distanza, del servizio ADSL; tali disservizi avrebbero compromesso anche il collegato sistema d'allarme. La Società istante dichiara di aver presentato numerosi reclami ma, nonostante ciò, la mancata risoluzione dei problemi tecnici la determinavano nel richiedere la portabilità del numero ad altro Gestore. Nel settembre 2015 la HB [REDACTED] riceveva una richiesta di pagamento da parte della Compagnia telefonica per euro 1.143,64.

In base a tali premesse, la HB [REDACTED] ha richiesto:

- i) Lo "storno delle fatture emesse e non dovute";
- ii) L' "indennizzo per il disagio subito"
- iii) Il "ritiro pratica della società recupero crediti in esenzione spese".

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

L'Operatore Vodafone ha depositato memorie nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento, inviata e ricevuta in data 08.11.2016. Nelle predette memorie, il Gestore preliminarmente eccepiva l'inammissibilità dell'istanza per difetto di rappresentanza del soggetto che firmava il formulario per conto della Società istante.

Nel merito, la Società Vodafone rappresentava come, prima del ricevimento dell'istanza di conciliazione, non fosse pervenuta alcuna segnalazione o reclamo circa il disservizio subito; inoltre, parte istante risultava usufruire dei servizi offerti dall'Operatore fin dal 2014, ma non sarebbero mai stati ricompresi, nella proposta contrattuale sottoscritta, i servizi fax o l'allarme. La linea di fonia fissa sarebbe migrata presso il Gestore [REDACTED] in data 16.04.2015, mentre le numerazioni mobili sarebbero state disattivate nel mese di agosto 2015 su richiesta dell'istante stessa. Le fatture emesse risulterebbero del tutto conformi ai piani contrattuali sottoscritti.

La Società HB [REDACTED] ha fatto pervenire controdeduzioni nei termini previsti dalla lettera di avvio del procedimento dell'08.11.2016.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non potranno trovare accoglimento, per le motivazioni che si vanno ad esporre.

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento all'eccezione di carenza di legittimazione attiva del sottoscrittore dell'istanza di definizione, quest'ultima risulta compilata mediante il formulario GU14, la cui sottoscrizione determina l'assunzione di responsabilità del soggetto che la sottoscrive in ordine alla veridicità di quanto dichiarato, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 (Cfr. delibera n. 636/16/CONS dell'Autorità). L'eccezione formulata dalla Società convenuta, pertanto, non può trovare accoglimento.

Nel merito, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte.

Difatti, circa la domanda formulata sub i), anche volendo prescindere dalle discrasie emerse fra la ricostruzione fattuale apportata dalla HB [REDACTED] quella proposta dal Gestore Vodafone, non potrà non evidenziarsi come dalla documentazione allegata dall'utente all'istanza di definizione (consistente, unicamente, nella copia del verbale negativo relativo alla procedura di conciliazione), non sia dato di evincere né

quali siano le fatture contestate, né quali siano gli importi contenuti nelle stesse oggetto di disconoscimento, né la presenza di reclami presentati al Gestore circa gli importi addebitati nei conti telefonici.

Si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. Civ. 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cfr. Cass. Civ. n. 10313/04).

Tuttavia, nel caso di specie, non risultando prodotti i conti telefonici contestati o copia dei reclami presentati dall'utente (che, peraltro, la Società Vodafone nega di aver mai ricevuto) non è dato di comprendere quali fatture siano state effettivamente contestate e per quali importi.

In altri termini, la descrizione fattuale e gli allegati sono eccessivamente scarni, con la conseguenza che l'istanza risulta formulata in maniera del tutto generica ed indeterminata, tale da non rendere possibile, a questo Ufficio, alcun tipo di pronuncia in merito.

Dal rigetto della domanda formulata sub i) consegue anche il rigetto della collegata domanda formulata sub iii).

Ugualmente, circa la domanda presentata sub ii), deve rilevarsi la totale genericità ed indeterminatezza dell'istanza presentata: parte istante non solo non chiarisce quali siano la data di inizio e la data di fine dei lamentati disservizi, ma neppure fornisce idonea prova di aver effettivamente mai presentato dei reclami al Gestore per i disagi

che asserisce subiti.

L'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento, impedendo di fatto a questo ufficio di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito dall'Autorità poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze.

Sul punto, occorre ricordare che, come ampiamente precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, spetta all'utente l'onere di segnalare il verificarsi di problematiche di tipo tecnico. A tal proposito, la Delibera n. 3/11/CIR ha stabilito, in materia di malfunzionamento, che *“Qualora 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”*.

Orbene, dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al Co.Re.Com. della Regione Basilicata. Né si comprende l'assenza di alcuna contestazione relativa alle errate fatturazioni. A tal proposito, la Delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *“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”*, (si vedano le Delibere nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR e, da ultimo, la Delibera n. 73/17/CONS).

#### 4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. Benedetta [REDACTED]

#### Delibera

di rigettare l'istanza presentata dalla HB [REDACTED] in data 18 marzo 2016 nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

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.

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

