

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/701113/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -  
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 09/09/2024 acquisita con protocollo n. 0233665 del 09/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'utente presentava in data 09/09/2024 istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA. Il tentativo di conciliazione con n.UG/693686/ si concludeva con esito negativo. L'istante proponeva, a mezzo pec, formale reclamo sia in qualità di Titolare di azienda sia in qualità di persona fisica sollevando disservizi a seguito della sospensione unilaterale dei servizi fonia senza alcun preavviso. Nel predetto reclamo venivano richiesti delucidazioni circa i disagi subiti e subendi e si chiedeva anche copia delle sintesi contrattuali sottoscritte dall'azienda o dall'istante in relazione alle quattro utenze mobili nonché copia di tutte le fatturazioni emesse, copia del preavviso di sospensione relativo alle utenze mobili, copia dell'estratto conto aggiornato alla data odierna. A tale reclamo non si aveva alcuna replica se non una richiesta di € 4 4297,82 per un presunto insoluto. All'uopo l'istante chiedeva: storno delle fatturazioni

- indennizzo per sospensione fonia mobile e chiusura unilaterale senza preavviso dei contratti relativi a tali utenze; - ritiro pratica studio legale -indennizzo per mancata risposta a reclamo

Posizione operatore: Con memoria depositata ritualmente, la Vodafone evidenziava 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. Per le numerazioni XXX, XXX e XXX, oggetto di istanza, nessun disservizio o malfunzionamento risultava essere presente sui sistemi. Invero, le succitate utenze venivano sospese per insoluti, previo regolare preavviso, in data 21.3.2024 poiché l'utente aveva omesso il pagamento delle fatture a decorrere da quella del 24.2.2024. Inoltre, in data 22.2.2024 veniva cambiato il metodo di pagamento da carta di credito a bollettino postale poiché la carta era scaduta. Nonostante i numerosi solleciti l'utente non provvedeva al pagamento degli insoluti. Vodafone, pertanto, ha anche effettuato diversi solleciti alla cliente i quali, tuttavia, non sono andati a buon fine: dunque, contestava fermamente le asserzioni della parte istante poiché confermava di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandati. Né, tanto meno, l'utente produceva prove a sostegno della propria tesi tali da poter comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore

Motivazione del provvedimento: Preliminarmente, si osserva che sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente non meritano accoglimento, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, così come formulata si prospetta inammissibile sotto il profilo formale, oltre che gravemente carente sotto il profilo sostanziale, della dovuta documentazione inerente la contestazione fatta. 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 Agcom che confermano tale orientamento oramai consolidato. Occorre rilevare che, attesa la mancata partecipazione al presente procedimento da parte dell'istante e la mancata allegazione di documenti difensivi anche a seguito delle memorie depositate da Vodafone, l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato da Vodafone. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, infatti, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito. La descrizione dei fatti non è seguita da alcun supporto documentale atto alla verifica di quanto lamentato. La ricostruzione della vicenda, pertanto, come innanzi detto, è resa possibile solo grazie alla documentazione prodotta dal gestore che ha colmato, in parte, le inadempienze dell'utente. La Vodafone, ha dimostrato che alla base della istanza presentata, non vi è stato alcun disservizio lamentato se non esclusivamente i mancati pagamenti da parte ricorrente. Ma vi è più! La delibera AGCOM 664/06/CONS, statuisce che “[...] L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.”. Tale principio, inoltre, come noto, è stato più volte ribadito anche dalla recente giurisprudenza. In particolare, la recentissima sentenza n. 2436/17 - resa dal Tribunale di Roma in analogo giudizio incardinato da un altro utente nei confronti di Vodafone - ha affermato il principio per cui “Il rifiuto [di pagare le fatture] non poteva, tuttavia essere giustificato, come lo stesso assume, a compensazione dei disagi fino a quel momento sopportati, per i quali pure si accingeva a reclamare l'indennizzo nel procedimento amministrativo ed i maggiori danni davanti all'Autorità Giudiziaria. Invero, la mera riduzione di funzionalità della linea telefonica avrebbe giustificato esclusivamente una iniziativa giudiziaria per il proporzionale accertamento della minore utilizzabilità della linea telefonica e eventualmente del conseguente pregiudizio, ma non lo autorizzava a procedere in via di autotutela al rifiuto di pagare l'intero corrispettivo della somministrazione, eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c., pure in presenza di contratto che lo obbligava al pagamento delle fatturazioni senza riserve”. Nel merito, poi, si eccipisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, 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 pertanto rigetta l'istanza

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 09/09/2024, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Vincenza Vassallo