

**DELIBERA N. 53/2020 XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/156356/2019)**

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 08/04/2020;

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 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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTO l'allegato A alla delibera n. 519/15/ CONS recante "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)*";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 29/07/2019 acquisita con protocollo n. 0334755 del 29/07/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 08/04/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 29/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 08/07/2019), quanto segue. Titolare di un conto telefonico Vodafone per la fruizione di servizi di telefonia + adsl (utenza 347XXXX018), riscontrava il seguente disservizio : nel mese di luglio 2018 l'utenza mobile suindicata veniva disattivata arbitrariamente con conseguente perdita della numerazione. Specifica che il servizio non è mai stato ripristinato e che dai contatti col Servizio Clienti apprendeva che il disservizio era imputabile allo stesso operatore. Tutto ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) indennizzo per disattivazione della linea, relativamente al periodo dal 16/07/2018 al 08/07/2019, per un totale di 372 giorni; 2) indennizzo per perdita della numerazione; 3) storno delle fatture emesse durante il periodo di disservizio; 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 5) rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 03.10.2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Evidenzia l'assoluta infondatezza delle contestazioni avanzate e l'assenza di responsabilità ad esso imputabili, in ragione del fatto che, in data 15/06/2018, era l'istante a richiedere espressamente la disattivazione della sim con apposita pec

(allegata), che, dunque, diversamente da quanto sostenuto, veniva cessata unicamente in virtù di tale espressa richiesta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta. L'istante lamenta arbitraria disattivazione della linea mobile in data 16/07/2018, già evidenziata nell'allegata comunicazione di recesso inoltrata a Vodafone in data 30/07/2018 a mezzo raccomandata. Agli atti, tuttavia, risulta prodotta dall'operatore precedente mail di recesso, inoltrata dall'istante in data 15/06/2018 e motivata dalla variazione, a partire dal 10/07/2018, delle condizioni contrattuali sin lì fruite, a seguito della quale l'operatore procedeva alla disattivazione della linea. Alla luce della documentazione in atti e diversamente da quanto sostenuto dall'istante, la cessazione della sim risulta dunque essere stata effettuata da Vodafone unicamente a seguito di espressa richiesta in tal senso da parte dell'istante, al quale dunque non spetta l'indennizzo richiesto, non ravvisandosi alcuna responsabilità che possa, nella fattispecie in esame, essere imputata all'operatore. La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta, non avendo l'istante assolto all'onere probatorio su di lui incombente ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. ("Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"). Lamenta infatti perdita della numerazione e chiede il relativo indennizzo, non producendo, tuttavia, alcunchè a supporto di quanto affermato e richiesto (copia del contratto, fatture, eventuali reclami). Qualora dalla documentazione prodotta agli atti (del tutto carente, come detto) non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio lamentato, ne consegue, necessariamente, l'impossibilità di accogliere la domanda dal medesimo formulata. La richiesta di cui al punto 3) non può essere accolta. Non risulta infatti prodotta in atti alcuna fattura, emessa durante il periodo di asserito disservizio (dal 16/07/2018 a tutt'oggi), tale da giustificare il richiesto storno. Ci si limita solo a precisare che, qualora la modifica da parte di Vodafone delle condizioni contrattuali sia, così come affermato nella succitata mail di recesso, divenuta effettivamente efficace a far data dal 10/07/2018 (agli atti non vi è infatti alcuna comunicazione ufficiale di Vodafone in merito all'imminente modifica), all'istante non spetta pagare alcuna penale, avendo egli inoltrato recesso in data 15/06/2018 e, dunque, in tempo utile rispetto alla data della suddetta variazione; ciò in base all'art. 6, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 519/15/ CONS ("Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche"), ai sensi del quale "La volontà di recedere deve essere comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche". La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, non risultando prodotto a fascicolo alcun reclamo cui l'operatore non avrebbe fornito riscontro. La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta, stante l'esito finale della presente vertenza.

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 08/04/2020

Firmato

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi