

**DELIBERA N. 61/2020**  
**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO.MOBILE - TELETU) (GU14/147242/2019)**

**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*”;

VISTE le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e la determina n. 11/2017 e la delibera n. 48/2018 del Corecom Emilia-Romagna;

VISTA la delibera 179/03/CSP - allegato A;

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 10/07/2019 acquisita con protocollo n. 0302141 del 10/07/2019;

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 10/07/2019; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 09/07/2019), quanto segue. Passava ad altro operatore per aumenti non dovuti e perchè le linee sugli allarmi dovevano rimanere tradizionali per questioni di sicurezza e di pagamento assicurazioni. Ciò premesso, l'istante è a richiedere: 1) storno integrale dell'insoluto con ritiro pratica di recupero credito; 2) chiusura totale di tutte le numerazioni con relativi servizi in essere.

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

Vodafone, con memoria in data 18/09/2019, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Specifica di avere regolarmente informato l'istante sui costi di recesso in caso di disattivazione anticipata del contratto, ovvero prima di 24 mesi dalla sottoscrizione, disattivazione effettivamente posta in essere dal medesimo, circostanza da cui deriva dunque la correttezza delle fatture emesse e a tutt'oggi insolute. Sottolinea come non risulta l'istante abbia inviato reclami per contestare le fatture entro 45 gg. dalla loro emissione, ai sensi di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto, le quali dunque devono ritenersi accettate. Rileva l'infondatezza di quanto richiesto nel caso di reclami tardivi, ledendo essi il diritto di difesa del gestore per la ragione che i dati di traffico, per motivi di tutela della riservatezza, possono essere conservati per un periodo massimo di sei mesi. Rileva, altresì, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno

di quanto affermato e richiesto che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte sono trattabili congiuntamente e non meritano accoglimento, in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c.. Il criterio di ripartizione dell'onere della prova, infatti, assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico, rappresentando il naturale discrimen che orienta il giudice. L'utente, con l'istanza introduttiva del presente procedimento, si limita a dedurre, del tutto genericamente, oltre a non meglio specificati problemi sulle linee, il passaggio ad altro operatore in ragione di aumenti asseritamente non dovuti, richiesti da Vodafone, chiedendo, al riguardo, lo storno dell'insoluto maturato nonché la chiusura di tutte le numerazioni con relativi servizi in essere, senza tuttavia produrre al riguardo alcuna prova documentale, in primis copia del contratto sottoscritto nonché delle fatture contestate. Nel caso di specie, poi, l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e, dunque, non accoglibile. Non può, del resto, non rilevarsi come l'istante non risulta a fascicolo abbia nemmeno mai provveduto a contestare la condotta dell'operatore inoltrando formale reclamo. Sul punto, deve rilevarsi che l'art. 1, comma 1, lett. d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso in esame, non risulta che il gestore sia stato informato nell'arco temporale interessato dei supposti disservizi o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. È orientamento costante di Agcom ritenere che 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 (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). Per le ragioni suesposte, si ribadisce la non accoglibilità delle richieste avanzate.

### **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