

DELIBERA N.14/2020/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxx. / Vodafone Italia S.p.A.
(GU14/21529/2018)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 2 marzo 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza del xxx acquisita con protocollo 0138922 del 26/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La società xxx., in persona del legale rappresentante pro tempore, titolare di un contratto *business* sull’utenza n. 0588 37xxx con la società Vodafone Italia S.p.A., lamenta l’attivazione dei servizi voce e adsl nonché la mancata risposta ai reclami.

Sulla base di quanto dedotto nell’istanza ha rappresentato quanto segue:

- già cliente Vodafone, viene contattato dall’operatore per “*un nuova offerta commerciale (...) mantenendo POS e attivando VOCE + ADSL a 30,00 euro mensili (rispetto agli 80,00 euro mensili pagati per la linea dove era attivo il POS)*”.
- Tuttavia “*Vodafone mantiene la vecchia linea con POS e attiva nuova linea assolutamente inutile per la ditta in quanto non ci può essere collegato il POS e l’ADSL comunque non funziona*”
- Inoltre “*arriva il modem con la rassicurazione che sarebbe venuto un tecnico per l’installazione, ma questo non accade.*”

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) La risoluzione del contratto e lo storno dell’insoluto, con il ritiro della pratica di recupero crediti.
- ii) L’indennizzo per l’attivazione servizi non richiesti.
- iii) L’indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell’operatore.

La società Vodafone Italia S.p.A., ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini del vigente “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica*”, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto infondatezza delle doglianze introdotte nel presente procedimento.

La società Vodafone Italia S.p.A. ha, nel merito, rappresentato quanto segue:

- Dalle verifiche all'interno dei sistemi *“non sono presenti i disservizi che riporta il cliente, infatti non sono presenti segnalazione, tanto meno reclami legali in tal senso. Il cliente si è reso inadempiente sin dalla prima fattura.”*
- Inoltre *“va rilevato che nella quantificazione dell'indennizzo richiesto, parte istante non tiene conto della limitazione concezionale di responsabilità prevista dalla Carta Servizi Vodafone. Nella carta Servizi infatti si precisa che vengono individuati limiti quantitativi al risarcimento del danno. Tale previsione costituisce clausola penale nella quale viene contenuto l'ammontare del risarcimento dei danni nell'ambito quantitativo previsto dalla convezione contrattuale. E' una pattuizione accessoria intesa a rafforzare il vincolo contrattuale e non ha solo la funzione di attuare una liquidazione e forfettaria del danno ma anche di prevedere una limitazione concezionale (Cass. 26 maggio 1980 n. 3443), può essere considerata come una predeterminazione consensuale alla quale è anche associata una funzione indennitaria. La penale, in altri termini, configura, infatti, una liquidazione preventiva ed ominicomprensiva dei danni da inadempimento (o da ritardo nell'adempimento) concordato dalle parti. Pertanto, nella denegata ipotesi con cui reclami oggetto della presente istanza vengono accolti, si chiede di determinare gli indennizzi secondo le disposizioni contenute nella Carta dei Servizi e nelle Condizioni generali di contratto. Le pretese avanzate dall'istante risultano dunque del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone nella vicenda de quo e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti.”*

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Nel merito:

con riferimento alle domande di cui *sub i)* e *sub ii)* relative rispettivamente alla richiesta di risoluzione del contratto e d'indennizzo per attivazione servizi non richiesti si ritiene che dette doglianze non siano meritevoli di accoglimento per le motivazioni di seguito esposte.

Preliminarmente si ritiene di delimitare il *thema decidendum* sulla scorta dei documenti agli atti.

Innanzitutto è da osservare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

Sul punto si rileva che l'istante ha formulato un'istanza priva di elementi precisi e dettagliati, non ha prodotto in copia agli atti alcuna documentazione; dall'istanza, pertanto, non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicitate. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Sul punto si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

D'altro canto, anche accedendo all'interpretazione evolutiva del criterio di riparto degli oneri probatori data dalla Corte di Cassazione, colui che vanta una pretesa ha comunque l'onere minimo di provare la fonte negoziale del suo diritto e supportare i fatti che stanno alla base dell'inadempimento supposto: nel caso di specie, l'istante ha mosso contestazioni generiche, indeterminate, né ha documentato quanto affermato, né ha circoscritto il periodo di riferimento relativo all'attivazione di servizi non richiesti.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quantum* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Quindi le domande *sub i*) e *sub ii*) non sono accoglibili (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Parimenti per le considerazioni sopra svolte anche la domanda *sub iii*) relativa alla richiesta d'indennizzo mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento atteso che agli atti non risulta allegato alcun reclamo o altra segnalazione dei disservizi lamentati, nè l'istante, sul punto, ha replicato alla memoria difensiva prodotta dalla società Vodafone Italia S.p.A., secondo la quale nessun reclamo risulta essere stato presentato dall'istante all'operatore. Pertanto anche detta domanda deve essere rigettata.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata dal xxx., in persona del legale rappresentante pro tempore, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



4. 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.

Firenze, 2 marzo 2020

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi