

DELIBERA N. 20

***** / **VODAFONE ITALIA SPA (HO. MOBILE - TELETU)**
(GU14/722240/2024)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 10/06/2025;

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

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di ***** del 16/12/2024
acquisita con protocollo n. 0329516 del 16/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 12/12/2024 redatto all'esito di udienza svolta alla presenza del solo delegato istante e del conciliatore, la società ***** (codice fiscale/partita IVA *****), rappresentata dall'utente ***** (codice fiscale *****) in qualità di legale rappresentante, ha presentato in data 16/12/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) - servizio di telefonia fissa + mobile- nr. di riferimento: 079*****2 - tipo di contratto: privato. L'istante contesta le fatture ricevute dall'operatore Vodafone Italia SpA, evidenziando di avergli inviato a novembre 2023 una pec per contestare il pessimo funzionamento della connettività in uso presso l'attività commerciale operante come farmacia. Avendo riscontrato il totale disinteresse e a causa del persistere del problema nonostante diversi interventi tecnici, a febbraio 2024 ha migrato tutte le numerazioni presso altro operatore. Chiede l'azzeramento delle fatture emesse da febbraio 2024 ad oggi.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 28/01/2025, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) ha domandato il rigetto dell'istanza, evidenziandone l'infondatezza in fatto e in diritto, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione. In primis l'operatore rileva che sui sistemi non sono presenti segnalazioni o ticket tecnici aventi a oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti e rileva la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio e alla fine del disservizio. Rileva altresì il mancato adempimento da parte dell'utente dell'onere probatorio e dell'onere di allegazione di documentazione a sostegno della propria tesi tale da comportare una dichiarazione di responsabilità dell'operatore. Conferma di aver compiuto quanto di sua spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Secondariamente pone in rilievo l'assenza di reclami, elemento dirimente ai fini della delimitazione del periodo da ritenere eventualmente indennizzabile. Vodafone conferma la correttezza della fatturazione emessa e allo stato insoluta per un importo pari a € 12.166,25.

La farmacia, infatti, pur avendo migrato alcune numerazioni, che non sono oggetto delle fatture contestate, non ha inviato richieste di migrazione, domande di recesso o di disattivazione per i seguenti prodotti: link 9595011, 10220686, 9152768, 30 licenze UC Collaboration Pro con sim 340*****0, 345*****9, 340*****8, 346*****3 mobile comfort, soluzioni digitali Secure, Microsoft 365 Enterprise e M365 NCE. Questi prodotti sono infatti rimasti attivi. L'operatore rileva l'assenza di contestazione delle fatture – che sono quindi da intendersi accettate - entro il termine di 45 giorni dalla loro emissione, così come stabilito dalle condizioni generali di contratto, al fine di permettere all'operatore le opportune verifiche. Eccepisce inoltre l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dalla normativa AGCOM, e

delle richieste avanzate a titolo di storno, evidenziando la mancanza di prove tali da comportare una dichiarazione di sua responsabilità. Conclude affermando che l'utente non ha assolto l'onere probatorio previsto a suo carico dall'art. 2697 c.c. non allegando documentazione a sostegno della propria tesi tale da comportare una dichiarazione di responsabilità dell'operatore.

Dato atto della presenza di un insoluto di € 12.166,25 a carico dell'utente, Vodafone Italia SpA conclude domandando: in via principale, il rigetto integrale delle avverse richieste; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di sua responsabilità e condanna al pagamento, lo scomputo dell'insoluto dal quantum dell'eventuale indennizzo.

3. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 18/03/2025, conclusasi con un mancato accordo. In via preliminare, si evidenzia che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale e alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento. Sul punto del malfunzionamento del servizio internet l'utente ha depositato in fascicolo: pec del 15 novembre 2023 in cui segnala il malfunzionamento consistente nella lentezza di navigazione e richiede un intervento tecnico; pec di risposta del 20 novembre 2023 nella quale l'operatore dichiara di aver contattato invano l'utente al cellulare fornito da un collaboratore della farmacia e lo invita a nuova segnalazione in caso di ripetuto disservizio. L'utente non ha allegato altre segnalazioni di malfunzionamento della connettività e non ha fornito alcun riferimento sul periodo di durata del malfunzionamento. La risposta dell'operatore allegata dallo stesso utente smentisce l'asserito totale disinteresse dell'operatore. Anche l'operatore d'altro canto, nella memoria depositata, asserisce che sui sistemi non sono presenti segnalazioni e ticket tecnici. La lentezza non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo. Al tempo stesso l'operatore ha fornito valido riscontro al reclamo, invitando l'utente a segnalare nuovamente. Non c'è traccia del test Nemesys, l'unica misura avente efficacia probatoria certificante la qualità di accesso a Internet. Il software non misura le generiche prestazioni di Internet, condizionate da più fattori, ma effettua una misura relativa solamente al tratto di rete di responsabilità dell'operatore. Se il risultato rileva valori peggiori rispetto a quelli contrattualmente garantiti dall'operatore esso costituisce prova dell'inadempimento contrattuale e può essere oggetto di un reclamo per richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti. In nessun caso la lentezza della connettività e in generale il malfunzionamento della rete possono giustificare il mancato pagamento delle fatture, dando luogo piuttosto, nei casi previsti dall'Allegato A Delibera 347/2018/CONS, a indennizzi. Sul punto della contestazione delle fatture l'utente ha allegato in fascicolo pec del 24 ottobre 2023 con la quale contesta le fatture di agosto e di ottobre 2023 e pec di risposta dell'operatore del 27 ottobre 2023. Sul punto della

disdetta l'utente ha allegato pec del 2 ottobre 2023 con cui chiede disdetta dei servizi OPZIONE LINEA AGGIUNTIVA (079*****3) e SEMPRE SERVITI CORE attivi sul link 11140806. L'operatore, allegando le fatture, ha dato prova che in quelle successive alla disdetta questi servizi non ci sono più. Agli atti non risulta allegata ulteriore documentazione atta a comprovare per quali altri servizi l'istante abbia chiesto la migrazione ad altro gestore mentre l'operatore, allegando le fatture, ha dimostrato che l'utente non ha inviato richieste di migrazione, domande di recesso o di disattivazione per i seguenti prodotti: link 9595011, 10220686, 9152768, 30 licenze UC Collaboration Pro con sim 340*****0, 345*****9, 340*****8, 346*****3 mobile comfort, soluzioni digitali Secure, Microsoft 365 Enterprise e M365 NCE. Questi prodotti sono infatti rimasti attivi. Preme precisare che nella procedura di definizione delle controversie trovano applicazione le regole generali relative all'onere della prova. Segnatamente, si richiama l'art. 2697 del Codice Civile che dispone quanto segue: "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; si richiama inoltre il principio espresso dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza del 30 ottobre 2001, n. 13533 (cui si è conformata la successiva giurisprudenza di legittimità: ex multis, Cass. Civile, Sez. III, 18 febbraio 2020, n. 3996; Sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634; Sez. II, 20 gennaio 2010, n. 936), secondo cui "spetta al debitore provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa costituito dall'avvenuto adempimento"; ad abundantiam, si richiama altresì il costante orientamento dell'AGCOM, 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". Ebbene, nel caso in esame non può ritenersi adempiuto l'onere probatorio che la richiamata normativa pone in capo all'istante; quest'ultimo avrebbe dovuto quantomeno depositare le fatture contestate (neppure individuate per estremi) e il contratto sottoscritto, spettando poi all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. La società ******, che pur contesta la fatturazione, allega a sostegno delle sue richieste generica e non circostanziata pec di contestazione fatture, di contestazione malfunzionamenti e pec di disdetta di una parte dei servizi che comunque è stata riscontrata punto per punto dall'operatore (sotto tal ultimo profilo, si vedano anche le delibere Agcom n. 91/15/CIR, 180/20/CIR, 18/22/CIR, nella parte in cui sanciscono il rigetto della domanda dell'utente che non provi i fatti posti a fondamento della sua domanda, allorquando si tratti di fatti la cui prova non può esser richiesta all'operatore). Concludendo, sulla base delle risultanze istruttorie, l'istanza della società ******, generica e non circostanziata, va rigettata (ex multis, delibere Agcom n. 68/16/CIR, 91/15/CIR e 70/12/CIR). Per tutto quanto sopra esposto,

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. il rigetto integrale dell'istanza proposta dalla società ***** nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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.

Cagliari, 10 giugno 2025

IL PRESIDENTE

Mario Cabasino