AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 428/2022/CRL/UD del /12/2022
L. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/209548/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

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 del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di L. Mxxx del 26/11/2019 acquisita con protocollo n. 0509706 del 26/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "Interruzione della linea per motivi tecnici ALLEGO VERBALE DI MANCATO ACCORDO DI OGGI 26/11/2019 Chiedo come indennizzo per tutti i disagi e disservizi il totale di 1.200,00 euro". Sugli assunti premessi ha chiesto: "Interruzione della linea per motivi tecnici ALLEGO VERBALE DI MANCATO ACCORDO DI OGGI 26/11/2019 Chiedo come indennizzo per tutti i disagi e disservizi il totale di 1.200,00 euro - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1200.0 - Disservizi segnalati: 1. 069xxx Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 20/02/2018, Data riattivazione: Non risolto)".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo che: "In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità / improcedibilità del presente procedimento di definizione in quanto la numerazione 06-93xxx, oggetto del GU14 di cui si discute, è intestata a soggetto diverso dal ricorrente, ovvero alla Sig.ra Natalia Mancini. E' d'uopo rilevare, inoltre, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla parte istante, pur ritenendo assorbente la suddetta eccezione, quanto segue. Vodafone, invero, evidenzia di aver avviato la procedura per il cambiamento dell'offerta da adsl a fibra, come domandato dall'intestatario della linea. Successivamente, ad ogni modo, in data 18.1.2018, è stato aperto un ticket tecnico, chiuso il 5.3.2018 con la nota "circuito non attivabile per area non coperta per il servizio richiesto (eccessiva distanza dalla centrale)". Vodafone, quindi, in forza di ciò, ha agevolato la migrazione della numerazione de qua avviata dall'utente verso altro gestore eseguendo le fasi di propria spettanza, correttamente espletate. Tale procedura, tuttavia, non è stata portata a compimento dall'operatore recipient: Vodafone, pertanto, in forza di quanto sopra espresso, conferma la correttezza del proprio operato gestionale. Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, ""L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una

qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 674,87. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa".

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva l'improcedibilità della presente istanza, dal momento che l'istante non corrisponde all'intestatario della linea di telefonia oggetto dell'istanza né risulta allegato alcun documento che ne provi la qualità di delegato. In assenza di tale qualità, il Sig. Luciano Mancini non è legittimato a proporre l'istanza per conto della Sig.ra Natalia Mancini, intestataria della linea telefonica in oggetto. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'archiviazione della presente istanza, improcedibile. Spese di procedura compensate.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022 f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini