

DELIBERA N. 39/2021

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Corecom Campania del 03/06/2021;

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;

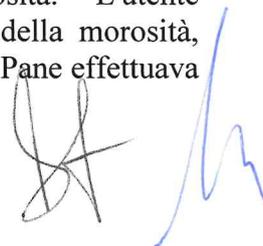
VISTA l’istanza di  del 19/01/2021 acquisita con protocollo n. 0027335 del 19/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’UTENTE era titolare dell’utenza 0818780085 e precisa che dall’anno 2018 non ha più ricevuto le bollette telefoniche che hanno poi causato la morosità. L’utente rappresenta che veniva contattato dal Servizio Clienti informandolo della morosità, invitandolo a saldare la somma di € 201,85. In data 05/06/2018 il signor Pane effettuava



bonifico, inviando la copia dello stesso a mezzo fax. Tuttavia l'utente riferisce che nei giorni successivi sempre nel mese di giugno 2018 veniva staccata l'utenza telefonica e l'utenza non è stata più riattivata. Pertanto l'utente fa richiesta di: indennizzi delibera 347/18/cons e riattivazione utenza n. [REDACTED] oltre al risarcimento danni.

2. La posizione dell'operatore

La Vodafone Italia SpA rappresenta che l'utente ha inizialmente omesso il pagamento delle fatture emesse con conseguente sospensione del servizio, previo regolare preavviso, effettuata nei giorni 11.7.2017, 24.8.2017 e 2.11.2017. Successivamente, quindi, stante il reiterato summenzionato mancato pagamento, la linea [REDACTED] stata disattivata. L'operatore dichiara che permane la presenza di un insoluto pari all'importo di euro 117,17 relativo ad una fattura emessa e non saldata del 10.06.2018 e pertanto successiva al pagamento effettuato dal [REDACTED] con il bonifico del 05.06.2018. La Tim S.p.A. riferisce che la numerazione, oggetto della presente controversia, non risulta contrattualizzata dalla Tim e chiede l'inammissibilità della presente istanza nei suoi confronti.

3. Motivazione della decisione

Posizione della Vodafone Italia SpA Nel caso di specie l'istante lamenta la sospensione della linea telefonica n. [REDACTED] a partire dal mese di giugno 2018 e la conseguente perdita della numerazione, richiedendo i relativi indennizzi previsti dal regolamento. In primis si rileva che, sebbene l'utente si sia lamentato "per la perdita del numero storico", non ha specificato, né tanto meno provato, da quanto tempo la numerazione in parola fosse in uso per il periodo indicato, parametro comunque essenziale ai fini del calcolo dell'indennizzo previsto dal Regolamento sugli indennizzi. Di converso l'operatore eccepisce preliminarmente la genericità dell'istanza e nel merito sostiene di aver correttamente operato nonché di non aver mai ricevuto reclami per i disservizi lamentati. Si rammenta preliminarmente che ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4, del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom n° 347/18/CONS "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". In ragione della suddetta norma regolamentare, per acquisire l'elemento necessario ai fini della corresponsione degli indennizzi richiesti, l'istante non depositava alcunché. Ciò posto, cogliamo l'occasione per rilevare come la cessazione amministrativa di un'utenza sia un atto unilateralmente e volontariamente disposto dal gestore, il quale dunque non ha bisogno di alcuna segnalazione per venire a conoscenza del disservizio da lui stesso creato (a differenza degli episodi di guasti tecnici, per i quali invece il reclamo è necessario per permettere al gestore di avere contezza del problema e intervenire per ripristinare il servizio). E' del resto questo il motivo per cui l'art. 13 della delibera indennizzi impone di calcolare l'entità degli indennizzi dalla data di presentazione del reclamo solo "nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11", e non anche in quella di cui all'art. 5,



ovvero la sospensione amministrativa (proprio in quanto la stessa non costituisce un disservizio che richieda un apposito reclamo al gestore, il quale è perfettamente a conoscenza di aver interrotto l'erogazione del servizio all'utente). Pertanto che le richieste di indennizzo riferite al caso di specie possono essere indennizzate solo laddove l'istante abbia dimostrato di aver trasmesso un reclamo facendo riferimento ad ogni disservizio lamentato (asserita sospensione illegittima dell'utenza). Peraltro, si rammenta che il consolidato orientamento dell'Autorità è dell'avviso che in assenza di segnalazione da parte del cliente il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dallo stesso. In altri termini, 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 (ex multis, 130/12/CIR; 22/16/CIR; 48/18/CIR; 111/18/DTC; 180/18/CIR; 133/18/ DTC). Appare peraltro inusuale che dal 05.06.2018 (data in cui l'istante afferma di aver effettuato il bonifico al gestore) al 15/01/2021 (data in cui lo stesso ha esperito il tentativo di conciliazione), vale a dire circa 2 anni e mezzo, l'istante, nonostante l'asserita subita sospensione dell'utenza e la perdita della numerazione, non abbia mai inoltrato altre segnalazioni al gestore. Si evidenzia inoltre che nessun procedimento monitorio è stato avviato dall'istante né in concomitanza del procedimento di conciliazione né in questo procedimento. Alla luce delle suesposte osservazioni le richieste relative al riconoscimento degli indennizzi non possono in nessun modo essere accolte atteso che le stesse non sono suffragate da alcuna allegazione, agli atti, di copia dei reclami inoltrati all'operatore convenuto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4 del Regolamento indennizzi. Tuttavia, poiché relativamente alla fattura rimasta insoluta, l'operatore non ha fornito alcuna prova volta ad accertare l'effettiva corrispondenza degli addebiti contestati, nonché a dimostrare la funzionalità dei servizi durante il periodo suddetto, si ritiene, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 sopra richiamato della delibera Agcom allegato A n.347/18/Cons. che l'istante abbia diritto allo storno e/o al rimborso di tutte le fatture emesse fino alla conclusione del ciclo di fatturazione. Relativamente alla richiesta del rimborso delle spese di procedura si precisa che la richiesta medesima non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese sostenute. Posizione di TIM SpA Con riferimento all'operatore Tim spa non può essere accolta alcuna richiesta d'indennizzo, né di risarcimento per danni per la perdita del numero in quanto, come dichiarato dallo stesso utente, trattasi di numerazione, oggetto della presente controversia, che non risulta contrattualizzata dalla Tim.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Società Vodafone Italia SpA è tenuta a regolarizzare entro 60 gg. dalla data di notifica del presente atto la posizione contabile amministrativa dell'istante, rimborsando e/o stornando tutte le fatture emesse relative al contratto riferito all'utenza [redacted] fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.



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 atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Visto: Il Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio