

DELIBERA N. 331/2022/CRL/UD del 07/10/2022
M. Fxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/481187/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 07/10/2022;

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 M. Fxxx del 06/12/2021 acquisita con protocollo n. 0474852 del 06/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. M. Fxxx con la presente procedura ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. in riferimento all’utenza fissa (numerazione non specificata) e codice cliente 1.45558579, non meglio precisati disservizi e l’addebito in fattura di costi non dovuti, richiedendo così “indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per malfunzionamento/sospensioni della linea, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per attivazione profilo tariffario non richiesto, storno insoluto, indennizzi vari, spese di procedura”. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, non veniva precisata la natura dei disservizi subiti, la loro durata, la quantificazione degli stessi in termini economici, limitandosi l’istante – nella descrizione dei fatti – a dichiarare testualmente quanto segue: “Vedere formulario UG allegato”.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Vodafone ha depositato nei termini indicati la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In via preliminare l’inammissibilità e l’improcedibilità dell’istanza in quanto formulata in modo generico, in violazione delle previsioni procedurali di cui all’art. 6, comma 1, lett. e), come richiamato dall’art. 14, comma 3, Delibera 353/19/Cons. Sempre in via preliminare, la Vodafone eccepiva l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Nel merito, evidenziava l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell’erogazione del servizio in favore dell’utente. In particolare, l’Operatore rileva di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite con apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall’utente e che non si ravvisano errori in relazione alle fatture emesse. Poste tali premesse, la Vodafone evidenziava altresì che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultasse essere mai

pervenuto alla società convenuta, in relazione alla lamentata problematica. In conclusione, insisteva per il rigetto della domanda avversaria, precisando che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta allo stato ancora attivo e con un insoluto residuo a carico pari ad euro 282,94. In sede di repliche: l'utente insisteva per le proprie domande tutte, rilevando come la controparte non avesse depositato né il contratto sottoscritto dall'utente, né il riscontro al reclamo. Nel richiedere il rimborso delle somme illegittimamente prelevate per un totale di € 120,00, insisteva altresì per il riconoscimento di tutti gli indennizzi come in istanza.

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 meglio precisato. L'utente ha lamentato in relazione al codice cliente 1.45558579, una serie di disservizi tra i quali si desumono, una fatturazione non conforme alle condizioni tariffarie sottoscritte in sede di stipula (non depositate) ed una serie di fatturazioni non dovute e per le quali chiede il rimborso (che, come precisato in sede di repliche, ammonterebbero ad un totale di € 120,00). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante – nella descrizione dei fatti – si limita a dichiarare testualmente quanto segue “Vedere UG allegato”. Tuttavia, l'utente, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole fattispecie di disservizio contestate, le condizioni contrattuali per le quali si rivendicava la difformità e le voci in fatturazione per le quali chiedeva lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità degli addebiti eseguiti. Pertanto, in via preliminare, giova precisare che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti eccessivamente generica il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del favor utentis, per accertare, poi in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Tuttavia, l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso della fase istruttoria, impedendo di fatto al Corecom adito di poter procedere alla verifica (previa ricostruzione dei fatti) della fondatezza delle pretese formulate. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito agli atti poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza neppure in sede di repliche, limitandosi a fare riferimento all'istanza di conciliazione, celebrata dinanzi l'Intestato Corecom. Tuttavia, pur volendo fare riferimento al formulario richiamato dall'utente, si parrebbe evincere che l'oggetto della contestazione si concentra sulla fatturazione in quanto non conforme alle pattuizioni contrattuali; orbene, l'istanza GU14 risulta scarna e priva di documentazione probatoria in relazione ai fatti posti a fondamento delle richieste. Agli atti, infatti, non risulta depositata copia del contratto sottoscritto e in istanza GU14, così come in quella di conciliazione, non veniva addebitata al Gestore, laddove sussistente, l'eventuale mancata consegna di copia al Cliente. Proprio su tale circostanza (profilo tariffario sottoscritto) – ad avvallare la genericità della richiesta, così come riferita “de relato” all'istanza UG – si può leggere semplicemente la



locuzione: “sottoscrive contratto ma sin da subito ha subito una fatturazione non conforme”. E ancora, l’istante si è limitato, oltre ad una sintetica descrizione dei fatti, ad allegare esclusivamente una copia della fattura “a campione” senza neppure indicare le voci di spesa ritenute non conformi alle pattuizioni contrattuali e ciò a riprova del fatto che grava sull’utente la necessità di specificare compiutamente i fatti ed il petitum delle proprie richieste anche in sede di GU14, senza che possa considerarsi ammissibile il riferimento indiretto ad un documento estraneo alla procedura di definizione, ancorchè propedeutico alla necessaria conciliazione. Ed infatti, visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l’istante debba adempiere quanto meno all’obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i periodi di disservizio subito (date di inizio e fine disservizio) e per quali linee mobili e/o fisse sia rivendicata la fattispecie indennizzabile. In punto di procedura, peraltro, l’Art. 14, comma 3, Delibera 353/19/CONS espressamente prevede che: “A pena di irricevibilità, l’istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1 (...)” il quale a sua volta cita tra i requisiti minimi essenziali: “d) i fatti che sono all’origine della controversia tra le parti; e) le richieste dell’istante e, ove possibile, la loro servizi o in caso di quantificazione in termini economici”. Orbene, non v’è chi non veda come l’istanza de qua – la quale giova ripeterlo nuovamente – nella descrizione dei fatti di cui alla controversia riporta esclusivamente la dicitura: “vedere formulario UG” sia genericamente formulata. Parimenti, è stata omessa una quantificazione minimale sia delle somme di cui alla richiesta di storno, sia la quantificazione degli indennizzi, sia l’arco temporale afferente la denunciata applicazione di una difformità tariffaria. Ed invero, nel caso di specie, la quantificazione del petitum risultava di non complessa computazione stante che le contestazioni dell’utente si riferiscono a fatti di recente accadimento. Per tali motivi, nel caso di cui si discute, si assiste, al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell’istante ed alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta posta in essere dell’Operatore. Ne deriva, a fronte della complessiva indeterminatezza dell’oggetto della controversia, che la richiesta formulata dalla parte istante con il GU14 n. 481187/2021, non può trovare accoglimento in questa sede. E non solo. E’ altresì doveroso significare che in atti al fascicolo è stato depositato da parte dall’utente un reclamo sprovvisto della prova di invio/ricezione, che il Gestore ha espressamente contestato in sede di costituzione. L’utente ha omesso di integrare la PEC del 1.04.2020 con le ricevute di accettazione/consegna anche in sede di repliche, successivamente all’espressa eccezione di mancata ricezione del reclamo da parte di Vodafone. Le uniche ricevute di inoltro allegate in istanza, viceversa, sono quelle afferenti la restituzione del modem, e non della richiesta di recesso, come erroneamente prospettato dalla parte istante. Tale omessa produzione, anche a voler prescindere dalle dirimenti considerazioni procedurali sopra esposte, impedirebbe la possibilità di liquidare un indennizzo, alla luce dello sbarramento previsto dall’art. 14 dell’All. A alla delibera n. 347/18/CONS (“Esclusione degli indennizzi”), il quale al comma 4

espressamente prevede l'esclusione degli "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". Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza.
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, 07/10/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini