

DELIBERA N. 213/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Cxxx A. INDIVIDUALE / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/479845/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del Il Corecom Lazio del 08/09/2022;

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 Cxxx A. INDIVIDUALE del 01/12/2021 acquisita con protocollo n. 0468940 del 01/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

A mezzo di istanza di definizione rubricata al numero 479845/2021, l’utente lamenta di aver vanamente richiesto al proprio Gestore Vodafone, una prima volta in data 21.06.2018, l’attivazione di una nuova linea a servizio di un’utenza business ad uso professionale (studio legale). Asserisce altresì di aver fatto una seconda ed ultima richiesta di attivazione nel mese di febbraio 2019, ma che nonostante i numerosi reclami la linea in parola non veniva attivata. Deduce, nel merito, che nonostante il servizio richiesto non fosse attivato, il Gestore fatturava ed addebitava sull’utenza i relativi costi e canoni che – inizialmente – venivano comunque pagati dall’istante (per un importo di euro 120,00 a fattura). Poste tali premesse, la parte istante sospendeva del tutto i pagamenti delle fatture e migrava alcune linee verso altro gestore, mentre le restanti venivano cessate a mezzo PEC. Per tali motivi, richiedeva il rimborso dei costi già pagati sulla linea non attivata, lo storno dell’intero insoluto, nonché la corresponsione di un indennizzo per € 1.000,00.

2. La posizione dell’operatore

Con riferimento alla controversia in esame, l’Operatore Vodafone contesta la carenza di prove di controparte a sostegno delle date effettive relative all’inizio ed alla fine dell’asserito periodo di disservizio subito dall’istante, nonché la generica indicazione dei fatti ed il periodo di disservizio tali da non permettere al Gestore un corretto esercizio del proprio diritto di difesa. A sostegno della propria tesi rileva la mancata produzione dei reclami o di altre forme di contestazione del disservizio subito, ponendo in rilievo come la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi assuma un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie da parte dell’Autorità adita. Sotto il profilo amministrativo e contabile, la Vodafone precisa che sull’utenza, ormai disattiva, risulta essere presente un insoluto di euro 3.973,04.

3. Motivazione della decisione

Con riferimento alle richieste di indennizzo, di rimborso canoni e storno dell’insoluto per la mancata attivazione di una linea relativa all’utenza della ditta

individuale Cutellè Andrea, si rileva che la domanda non può trovare accoglimento per le seguenti motivazioni. Preliminarmente, si rileva che la domanda deve rigettarsi per genericità della stessa. Ed invero, deve osservarsi che nell'ipotesi di disservizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre alla tipologia di disservizio (mancata attivazione di una linea voce) deve essere indicata insieme al dies a quo, anche il dies ad quem che nel caso di specie sarebbe dovuto coincidere con la cessazione/migrazione dell'utenza oggetto del contenzioso. Dalla disamina dell'istruttoria emerge che, nella fattispecie che qui ci occupa, il periodo di durata del disservizio è indicato dall'utente in modo astratto, in quanto lo stesso fa generico riferimento alla circostanza in forza del quale – in un momento non meglio precisato – sospende “i pagamenti delle fatture e migrato alcune linee ad altro gestore e disdetto le altre tramite PEC”. L'atto di recesso non viene allegato, e per tali motivi se da un lato si potrebbe astrattamente far decorrere l'omessa attivazione della linea dalla prima richiesta del 21.06.2018, dall'altro risulta impossibile determinare il dies ad quem della cessazione dell'utenza e del relativo disservizio. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad attivare i servizi richiesti ed erogarli in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla durata dello stesso, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare l'utente avrebbe quindi dovuto provare e circoscrivere il periodo di disservizio, evidenziando i giorni di effettiva mancata attivazione della linea aggiuntiva. Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto” e ancora nella medesima pronuncia si legge “Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... denza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo” (DL/184/15/CRL). Anche la domanda di storno dell'insoluto è affetta dal medesimo vizio di genericità. Ed infatti, stante l'indicazione generica della richiesta e la mancata produzione delle fatture utili alla disamina di eventuali addebiti vessatori da parte dell'Operatore non è possibile determinare l'azzeramento dei costi richiesti dall'utente e neppure sapere se l'importo insoluto contenesse altresì costi diversi o canoni comunque contrattualmente dovuti. Lo stesso

valga per la domanda di rimborso dei canoni pagati per la linea mai attivata; sul punto l'utente si limita ad indicare di aver pagato un importo di € 120,00 "a fattura" senza indicare per quanto tempo sarebbe avvenuto l'indebito pagamento o, peggio, senza depositare le note contabili contenenti le voci oggetto del rimborso. L'indicazione generica del fatto e l'omessa produzione documentale, anche relativa al pagamento delle note per le quali si richiede il rimborso, rendono astrattamente impossibile da parte della scrivente Autorità determinare il quantum della eventuale condanna nei confronti del Gestore. E non solo. Ad aggravare la posizione istruttoria dell'utente concorre, come visto, l'omessa produzione dei reclami ai quali si fa pur riferimento nella descrizione dei fatti per cui è causa; ed infatti, nel modello di istanza tipo GU14 versato in atti, la parte istante – nel limitarsi a depositare il solo verbale di mancato accordo del 2.09.2021 – fa generico riferimento al modello UG di cui alla conciliazione, dando per implicito che il mero riferimento probatorio al collegato procedimento possa proceduralmente sanare l'onere probatorio a suo carico. Viceversa, anche qualora i reclami fossero avvenuti tutti a mezzo call center, l'istante omette completamente di indicarne la data di invio, il numero operatore ed il riferimento ticket/numero di protocollo della segnalazione inoltrata al Gestore. Sul punto, non possono non essere richiamate le considerazioni costantemente espresse dall'Autorità secondo cui in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema. Tale omessa produzione, anche a voler prescindere dalla potenziale lesione del diritto di difesa della società convenuta, è dirimente ai fini della decisione, anche 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". Pertanto, se da un lato è materialmente impossibile quantificare il rimborso, dall'altro la richiesta di indennizzo è inammissibile stante la mancata produzione della prova del reclamo. Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del Sig. A. Cxxx, n.q. di legale rappresentante della ditta individuale Cutellè Andrea perché inammissibile per i motivi di cui in premessa.

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.

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to