

DELIBERA N. 286/2022/CRL/UD del 08/09/2022
R. Dxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/193201/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione 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 R. Dxxx del 23/10/2019 acquisita con protocollo n. 0444407 del 23/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante, società R. Dxxx, ha lamentato: “disservizio Telefonico e della linea Internet continuo, nonostante numerose telefonate e Pec fatte dall'istante nel novembre 2018 al febbraio 2019. L' istante lamenta altresì gravi ripercussioni e danni economico - finanziari, altrettanto gravi sulla attività commerciale dell'istante, una Agenzia di Viaggi. Le richieste fatte dall'istante sono: indennizzo per un ammontare di euro 120.000 Euro (centoventimila euro), in considerazione della perdita dovuta alla mancata emissione di biglietteria Aerea, Ferroviaria e della mancata vendita di pacchetti Turistici e servizi.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Spa deducendo che: “La richiesta di liquidazione del danno operata da controparte esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento e chiede quindi il rigetto integrale delle richieste avanzate dall'istante essendo le stesse una richiesta di risarcimento danni e quindi non di competenza del Corecom. Altresì, eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate nel GU 14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito della controversia l'operatore conferma di avere erogato in modo continuativo e costante il servizio telefonico dell'istante e che nessun reclamo scritto avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto risulta essere pervenuto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, complessivamente quantificate in € 120.000,00, sono da rigettarsi. Ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare

rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La liquidazione dei danni così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Non solo. Le domande, slegate da un dettagliato aggancio con le singole fattispecie di indennizzo, e non supportate da idonea documentazione atta a verificarne la sussistenza e, soprattutto, a quantificarne l'eventuale quantum, si qualificano quali richieste risarcitorie, impossibili anche ad essere riconvertite in richieste di indennizzo, attesa la documentazione prodotta, inidonea ad un'analisi puntuale della fattispecie. In quanto l'utente non ha dato prova di quanto affermato. Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento dell'onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore. L'istante sostiene di avere subito gravissimi disservizi senza tuttavia circostanziarli con un sufficiente grado di attendibilità. Non solo. Alcuni reclami sono stati allegati dall'istante. Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale. In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti. L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, all'interno della piattaforma Conciliaweb, a muovere le sue contestazioni, comunque generiche. Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi. In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatorequalora l'utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla

sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR). La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall’Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l’obbligo dell’operatore di provvedere al ripristino del servizio con l’obbligo dell’utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l’Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l’utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio. Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda viene rigettata. Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di storno dal momento che, in assenza di reclami e puntuali contestazioni sulle singole voci delle fatture, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione può essere eseguita. Non ha circostanziato le segnalazioni inviate. Ne discende l’inevitabile rigetto dell’istanza. L’utente, potrà adire la competente autorità giudiziaria ordinaria per il risarcimento dei danni subiti.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza della società R. Dxxx nei confronti della società Vodafone Spa.

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini