

DELIBERA 398/2023/CRL/UD del 08/09/2023
A. Bxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/436919/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2023;

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 ALBERTO BOTTONI del 25/06/2021 acquisita con protocollo n. 0282476 del 25/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato che: “alla propria Utenza Mobile contraddistinta dal Numero: 3491247494 gli sarebbero stati attivati, senza il proprio consenso servizi a pagamento mai richiesti da parte del gestore Vodafone . Tali importi, a dire del BOTTONI, gli sarebbero stati scalati dal credito presente sulla SIM Card relativa alla propria Utenza Telefonica Mobile . L’ odierno Ricorrente afferma altresì che, alla luce delle varie segnalazioni fatte al numero verde Vodafone in merito ai rimborsi dovuti e alla richiesta di cessazione di tali servizi, a settembre 2019 migrava verso altro gestore. Su quanto assunto ha richiesto: Indennizzo per mancata risposta ai reclami ed indennizzo per attivazione servizi mai richiesti

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva Vodafone Spa deducendo che: “Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate e sguarnite di prova. La Vodafone S.p.A., a mezzo del proprio Legale ha affermato che in primo luogo è da rilevare l’infondatezza del Ricorso e rileva che la domanda di indennizzo dovrà essere necessariamente rigettata. Parte resistente a sostegno delle proprie deduzioni ha affermato che in base a quanto stabilito dalla Delibera n. 353/2019 CONS Art. 20 comma 4, “ L’Organo Collegiale ove riscontri la fondatezza dell’istanza non è può ordinare un risarcimento”. Ne deriverebbe, così, l’inammissibilità di qualsiasi pretesa risarcitoria del danno. Ulteriore elemento addotto da Vodafone concerne l’aspetto per cui la Difesa del Sig. Alberto BOTTONI non avrebbe allegato prova alcuna riguardante la presunta responsabilità del gestore e che l’utente non ha fatto nulla affinché non si verificasse il danno. Vodafone a mezzo del proprio Difensore ha affermato che nulla sarebbe dovuto al BOTTONI poiché lo stesso non avrebbe posto in essere alcuna attività affinché non si verificasse il danno. L’utente è al momento inattivo. Tutto ciò premesso, alla luce di quanto sopra dedotto ed eccepito, si richiede all’adito Corecom di rigettare l’avversa istanza perché inammissibile o, in subordine, nel merito, infondata in fatto e in diritto.

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, 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. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, non possono essere accolte. Alcune evidenze documentale, riferibile al disservizio lamentato è stata fornita nonostante l'utente sia onerato in virtù delle generali regole sul riparto della prova ex art. 2697 c.c., di fornire una minima evidenza probatoria di quanto assunto. Né le prove possono desumersi, in via totalmente presuntiva in forza dei criteri posti dall' art. 2727 e ss c.c..

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto 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, 08/09/2023

Il Dirigente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini