

DELIBERA 407/2023/CRL/UD del 08/09/2023
E. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/528735/2022)

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 E Pxxx del 31/05/2022 acquisita con protocollo n. 0174558 del 31/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Descrizione dei fatti: l’istanza contesta: 1. Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 18/03/2021, Data risoluzione: Non risolto) 2. Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 16/03/2021, Data disattivazione: Non risolto) 3. Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite. Richieste: i. Risarcimento ai sensi degli articoli 3 / 5 / 7 / 9 / 10 / 11 / 18 Agcom. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti pari a € 1.000.00. Non deposita alcun documento probatorio.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Vodafone presenta controdeduzioni nelle quali evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore del Sig. Pennacchini e nei relativi addebiti. Rileva che risulta attivata il 19.2.2021 la promozione “5G” poi disattivata il 22.2.2021, senza nessun costo ulteriore a carico del cliente. Rileva che la richiesta dell’utente è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l’esatto importo esatto degli addebiti contestati. Pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere mai pervenuto all’odierna esponente in relazione a tale problematica. Chiede, quindi, il rigetto dell’istanza del ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Si evidenzia che a supporto delle richieste del ricorrente non risulta in atti alcun elemento probatorio da cui si possa dedurre la veridicità delle lagnanze, nessuna fattura da cui dedurre il cambio tariffario, nessun reclamo presentato all’operatore né per il malfunzionamento della linea né per promozioni attivate senza richiesta. A contrario la posizione dell’operatore risulta supportata da memorie difensive e da screen shot della posizione tariffaria dell’istante. La proposta non è pertanto accoglibile. Non è, inoltre,

questa la sede di competenza per la quantificazione di risarcimento danni, come richiesto dall'istante. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. Pxxx E. nei confronti della società Vodafone Italia.
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**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini