

DELIBERA 456/2023/CRL/UD del 10/11/2023
M. Axxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/524887/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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 **M. Axxx** del 16/05/2022 acquisita con protocollo n. 0157445 del 16/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. Si rende doveroso premettere che la linea telefonica intestata al Sig. Aprea, con cadenza mensile, subisce una interruzione di tre giorni sia nel servizio voce che in dati. A far data 27/09 l’interruzione insiste quotidianamente. II. Gli operatori telefonici intervenuti, per supplire al disagio lamentato dall’istante, hanno cambiato nel giro di un mese ben due modem, risoluzione in ogni caso non risolutiva della problematica di cui supra. III. Il sig. Aprea lamenta inoltre l’impossibilità di usufruire del servizio di Tim vision, servizio rispetto al quale l’utente continua a ricevere e pagare le relative fatture. IV. A fronte degli inconvenienti suesposti, il sig. Aprea, rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - di un indennizzo relativo alle interruzioni segnalate; - risarcimento del danno per mancata visione del servizio Tim vision.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore Vodafone Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Vodafone, in prima istanza, evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate dalla parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. La società operatrice ha infatti risolto prontamente e positivamente tutte le segnalazioni evase dal cliente de quo. II. Sotto il profilo amministrativo contabile si precisa che l’utente è attualmente attivo e non risulta essere tutt’ora presente alcun insoluto. III. Secondo quanto dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, avendo peraltro agito in maniera diligente, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccepito dal sig. Aprea.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, si ritiene che le richieste dell’istante non possano trovare positivo riscontro, essendo rimaste tutte sguarnite di adeguate evidenze documentali. Nello specifico l’utente ha richiesto il riconoscimento degli indennizzi per il malfunzionamento totale dei servizi da settembre 2021 fino

all'8.10.2021 in cui viene chiusi il GU5 azionato in data 4.10.2021. La richiesta è infondata in quanto l'utente non ha assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697, comma 1, c.c.. Nel caso di specie, infatti, l'utente, pur allegando di aver subito un malfunzionamento non ha prodotto agli atti del procedimento alcun documento probatorio a sostegno di tale evidenza. L'unica segnalazione rintracciabile è quella del 4.10.2021, coincidente con il deposito dell'istanza GU5, archiviata per risoluzione del disservizio (non contestata) in data 8.10.2021. Non è stata allegata alcuna contestazione scritta antecedente alla data del 4.10.2021 né, tantomeno, gli assunti interventi di sostituzione dei modem. La richiesta va, pertanto, disattesa stante l'assoluta carenza di sostegni probatori.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere l'istanza del Sig. M. Axxx nei confronti di Vodafone Italia SpA. Spese di procedura compensate.

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 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, 10/11/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini