

DELIBERA N. 420/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**A. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/446768/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 A. Mxxx del 30/07/2021 acquisita con protocollo n. 0328204 del 30/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente lamenta l'omesso tempestivo trasloco dell'utenza domestica (numerazione non indicata) dalla precedente abitazione verso la nuova residenza, avvenuto con ritardo di circa quattro mesi. Nel formulario GU14, nella descrizione dei fatti, l'utente riporta la seguente dicitura: “vedere formulario UG allegato”. Premesso quanto sopra richiedeva: i. indennizzo per ritardato trasloco; ii. rettifica indirizzo di fatturazione; iii. rimborso importi pagati e non dovuti; iv. indennizzo mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente l'operatore Vodafone a mezzo memoria difensiva di parte, contestando in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito del disservizio rilevava che inizialmente l'utente non si è reso reperibile per l'espletamento della procedura richiesta e precisava che in data 23.9.2020 veniva espletato apposito vocal order con conseguente espletamento del trasloco de quo con contestuale disattivazione del link e contestuale attivazione dei servizi presso l'indirizzo di Via Germania 86/A in Pomezia. Pertanto, alcun disservizio per ritardo nel trasloco dell'utenza poteva essere imputato alla società convenuta. La Vodafone pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla società convenuta in relazione alla lamentata problematica. Sul punto la Vodafone eccepisce che l'assenza di reclami assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Ed infatti, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli 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”. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l'utente e di avvertimento

verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi. Assume il Gestore che parimenti rilevante deve considerarsi il diritto di difesa dell'operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso lesa e, quindi, per permettere a quest'ultimo un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l'AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. In ultima analisi Vodafone eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., infatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che l'utente è ormai disattivo e che risulta presente un insoluto a suo carico per € 64,01, nei confronti del quale richiede la parziale compensazione con le somme oggetto di condanna di Vodafone ad eventuali indennizzi. In sede di repliche: Con nota scritta aggiunta al conciliaweb in data 4.11.2021, la parte istante contestava le deduzioni della società convenuta in quanto infondate in fatto ed in diritto, insistendo per le proprie richieste così come contenute nell'istanza introduttiva del procedimento.

3. Motivazione della decisione

Si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, l'oggetto della pronuncia deve essere limitata al rimborso di somme risultate non dovute e al riconoscimento di eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Pertanto la domanda di cui al punto ii. dell'istanza introduttiva, diretta ad ottenere la rettifica dell'indirizzo di fatturazione deve dichiararsi inammissibile perché la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi ed è diretta ad ottenere una statuizione modificativa dello stato di fatto e di diritto che esula dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione ai sensi dell'art.19, comma 4 cit. Altresì, la detta richiesta si rileva estranea alla cognizione del presente procedimento, poiché l'organo adito non è comunque competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di fare o non fare quale sarebbe la condanna dell'operatore alla rettifica dell'indirizzo di fatturazione e/o alla correzione dell'anagrafica di un'utente. E' fatta comunque salva ed impregiudicata ogni azione dell'istante dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria. i. Nel merito, la domanda di parte ricorrente di indennizzo per ritardato trasloco non può essere accolta, per le motivazioni di seguito riportate. 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). Nel caso che qui ci occupa, 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 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 esistente 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, la richiesta di indennizzo è inammissibile stante la mancata produzione della prova del reclamo. iii Parimenti, la domanda di "rimborso degli importi pagati e non dovuti" è inammissibile in quanto genericamente formulata e non quantificata dall'istante. Non è dato comprendere, difatti, a che titolo sarebbero dovute le fatture, se non nella misura del rimborso, laddove evase, delle spese per il servizio contestato. Sul punto, per motivi di completezza, giova precisare che la schermata di conto corrente depositata dall'utente, ove si evince il pagamento di € 128,92 in favore di Vodafone è riferibile a tale Sig. Giovanni COSTANTINI, soggetto terzo estraneo al presente procedimento e, pertanto, nulla aggiunge sul profilo probatorio a supporto della richiesta di rimborso. iv. La domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non è meritevole di accoglimento. Come visto, l'utente fa riferimento ai reclami call center di segnalazione del disservizio, per i quali non risultano prodotti i relativi numeri di ticket nel presente procedimento di definizione della controversia. Viceversa la Vodafone ha contestato l'invio di reclami scritti da parte

dell'utente. Sul punto giova precisare che in relazione alla richiesta dell'istante avente ad oggetto il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore, deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta alla ipotesi disciplinata dall'articolo 8, comma 4, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP in combinato disposto con l'articolo 11 comma 2, allegato A, della medesima delibera, che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, e il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo. Deve rilevarsi, difatti, che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Le norme definitorie hanno la funzione di individuare l'ambito di riferimento della disciplina, limitandone altresì l'ambito di applicazione, con la conseguenza che deve ritenersi esclusa l'applicabilità della disciplina contenuta nella delibera n. 179/03/CSP a tutte le comunicazioni che non siano riconducibili alla nozione di reclamo ivi contenuta. A tal proposito, si rileva come l'istante abbia omissso la produzione di reclami, limitandosi a richiedere un'inammissibile inversione dell'onere della prova a carico del Gestore, sostenendo come fosse quest'ultimo il soggetto obbligato a produrre i retro cartellini di segnalazione del guasto/ritardo di attivazione. Pertanto laddove la detta "comunicazione non risulta diretta a segnalare un disservizio o una problematica attinente la prestazione erogata, ne consegue che la mancata risposta da parte dell'operatore non giustifica il riconoscimento di un indennizzo" (sul punto si veda il costante orientamento dell'autorità: Agcom Delibera n. 46/10/CIR; Conformi altresì: Agcom Delibera n. 22/11/CIR Agcom Delibera n. 48/11/CIR - Agcom Delibera n. 76/11/CIR). Tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza della Sig.ra A. Mxxx nei confronti di Vodafone, per i motivi di cui in premessa.

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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. 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, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini