

DELIBERA 427/2022/CRL/UD del /12/2022
G. Dxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/207606/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del /12/2022;

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 G. Dxxx del 21/11/2019 acquisita con protocollo n. 0503027 del 21/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "Si rappresenta che in data 26/01/2018 chiedevo il cambio gestore in Vodafone ma si verificava un ritardo nel passaggio e sia il malfunzionamento della linea Vodafone. Pertanto chiedevo il diritto di recesso con rientro al vecchio operatore. Tale passaggio portò all'interruzione della linea telefonica e adsl". Sugli assunti premessi ha chiesto: "Si chiede, pertanto, il relativo indennizzo per il disservizio subito. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0 - Disservizi segnalati: 1. 069xxx Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 26/01/2018, Data riattivazione: Non risolto) 2. 069419841 Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 11/04/2019, Data risoluzione: Non risolto) 3. 069xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 11/04/2019, Data riscontro: Non risolto)".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo che: "Orbene l'odierna esponente evidenzia, in primis, l'assenza di segnalazioni da parte del Sig. Dandini aventi ad oggetto eventuali malfunzionamenti o disservizi (cfr. all. 1). A ciò si aggiunga, poi, che non risulta pervenuta alcuna richiesta conforme di recesso relativamente al contratto Iperfibra con utenza 069xxx. Parte istante, ad ogni modo, è stata comunque contattata il 6.3.2018 al fine di registrare il consenso al recesso. L'utente, tuttavia, ha rifiutato di effettuarlo comunicando che avrebbe, successivamente, inviato apposita raccomandata di recesso che, tuttavia, non è mai pervenuta. Risulta presente, invece, una richiesta di disdetta pervenuta in data 27.3.2018, ovvero oltre il termine temporale previsto per l'esercizio del diritto di recesso, peraltro da pec non intestata con richiesta di disattivare non firmata e, quindi, non conforme. In forza di ciò, pertanto, Vodafone conferma la correttezza della fatturazione emessa come comunicato con missiva del 18.1.2019 (cfr. all. 2). Nel merito si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della

Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 139,92.

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. La richiesta dell'istante è da rigettare per le ragioni che seguono. L'istante afferma che, a causa di disservizi sulla linea Vodafone (riscontrati appena sottoscritto il contratto con Vodafone in data 26.01.2018), ha diritto ad un indennizzo per il disservizio subito, pari a euro 500,00. L'operatore afferma che non vi sia stata alcuna segnalazione da parte del sig. Dandini riguardo ad eventuali malfunzionamenti della linea. A dimostrazione di ciò, allega la schermata ticket tecnici, dalla quale si deduce che non è stato aperto con Vodafone alcun ticket tecnico per il caso in questione. Nella missiva inviata dall'operatore in data 18.01.2019 si fa riferimento ad una segnalazione del sig. Dandini avvenuta in data 17.12.2018: "in riferimento alla sua segnalazione pervenuta il 17/12/2018 Le confermiamo che dalle verifiche effettuate sui nostri sistemi informatici non sono emerse anomalie tecniche e procedurali che possano aver causato quanto da Lei segnalato". Si osserva che, nella documentazione pervenuta, è dimostrato l'invio di un ulteriore reclamo da parte del Sig. Dandini indirizzato a Vodafone risalente al 12.04.2019. Dal momento che alla segnalazione del 17.12.2018 Vodafone ha risposto per iscritto entro i termini previsti dalla propria Carta dei servizi, non si riscontra un comportamento negligente da parte dell'operatore. Al reclamo del 12.04.2019 non risulta invece presente risposta scritta da parte dell'operatore. Tuttavia, dal momento che non si conosce il contenuto del reclamo in questione (che non risulta allegato) non è possibile stabilire se una risposta scritta da parte dell'operatore fosse effettivamente dovuta. In conclusione: in primis, viene rigettata la richiesta di indennizzo per il disservizio subito, poiché non vi è prova alcuna che tale disservizio sia effettivamente stato presente; in secondo luogo, non si può accordare alcun indennizzo per mancata risposta ai reclami per quanto sopra detto al riguardo. Proseguendo nel merito della questione, si osserva che l'utente, secondo quanto riportato da Vodafone nelle memorie e non contestato dal Sig. Dandini, ha attualmente un insoluto con l'operatore pari a euro 139,92. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. G. Dxxx, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. 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 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, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini