

DELIBERA DL/063/16/CRL/UD del 21 luglio 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TESTARDA XXX/VODAFONE ITALIA XXX

(LAZIO/D/454/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 21 luglio 2016;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente società Testarda xxx presentata in data 28.05.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Omnitel xxx, ora Vodafone Italia xxx (di seguito per brevità “Vodafone”) la sospensione dei servizi per l’involontario mancato pagamento di tre bollette.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. L’operatore aveva sospeso i servizi per il mancato pagamento di tre fatture che erano rimaste insolute per ragioni ignote e indipendenti dalla volontà dell’utente;
- b. l’utente aveva attivato i servizi con un nuovo operatore.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto all’operatore:

- i. un indennizzo pari all'importo totale dell'insoluto
- ii. lo svincolo contrattuale.

2. La posizione dell'operatore Vodafone.

Nel merito, Vodafone ha eccepito l'inammissibilità della domanda di indennizzo, non essendo stato contestato alcun disservizio. Ha confermato che la sospensione dei servizi è dipesa dal mancato pagamento di tre bollette, circostanza rappresentata anche dall'istante, ed ha precisato che l'utente ha un insoluto di Euro 545,08.

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.

Si rappresenta che l'utente non ha svolto attività difensiva ed ha rinunciato alla riconvocazione di una udienza di discussione.

Si dichiara cessata la materia del contendere in ordine alla domanda di svincolo contrattuale, avendo Vodafone espressamente dichiarato che l'utenza è disattiva.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

3.1 Sulla sospensione dei servizi.

L'istante lamenta la sospensione dei servizi, dichiarando che tre fatture erano rimaste insolute "per ragioni a me ignote ed indipendenti" e chiede la liquidazione di un indennizzo pari all'importo insoluto.

La domanda non può essere accolta, perchè l'istanza risulta non sufficientemente circostanziata, oltretutto priva di una documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto del disservizio subito e a chiarimento delle pretese.

L'istante non ha infatti prodotto nè la copia del contratto, da cui evincere la asserita natura affari dell'utenza mobile, nè la copia delle fatture rimaste insolute; non ha documentato in alcun modo precedenti regolari pagamenti a mezzo RID, o di aver reclamato la sospensione dei servizi; non ha precisato il periodo e la durata della sospensione; non ha provato l'attivazione di un nuovo contratto con altro operatore.

Stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'istante, la genericità, anche temporale, delle contestazioni, la mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore, e l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, nè può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla società per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Da quanto sopra, consegue il rigetto della domanda.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura, anche in considerazione dell'offerta transattiva formulata da Vodafone in sede conciliativa e rifiutata dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla società Testarda xxx in data 28 maggio 2015, con compensazione delle spese.
2. Dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla domanda di risoluzione contrattuale.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 21 luglio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto