

DELIBERA 91/2023/CRL/UD del 24/02/2023
M. SXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/214394/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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. SXXX del 05/12/2019 acquisita con protocollo n. 0525981 del 05/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "Dal giorno 09/04/2019 mi è stato bloccato improvvisamente l'utilizzo del telefonino tramite blocco codice IMEI: 35508908xxx, senza alcun preavviso. Ho sporto immediatamente reclamo presso il numero verde Vodafone in data 09.04.2019 (in data 10.04.2019 è stata presentata istanza GU5). Il servizio è stato riattivato il 30.04.2019". Deduce di aver segnalato i seguenti disservizi: "1. 3550890869787XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 09/04/2019, Data riscontro: Non risolto) 2. 3550890869787XXX Blocco IMEI per motivi amministrativi (Data riscontro blocco: 09/04/2019)". Richiede quindi indennizzo per blocco IMEI telefonino ed indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone SPA deducendo che: "Parte istante asserisce di aver subito la sospensione del proprio dispositivo cellulare dal 9.4.2019 al 30.4.2019, data in cui è stato sbloccato il codice IMEI. Orbene l'odierna esponente evidenzia, a tal riguardo, la correttezza del proprio operato gestionale avendo provveduto ad eseguire il blocco del summenzionato codice, previo preavviso, unicamente a causa del mancato pagamento della fattura AIxxx la quale, peraltro, risulta essere tuttora insoluta (cfr. all. 1). Si rileva, difatti, che nonostante le contestazioni avanzate, parte istante ha omesso integralmente il saldo della suddetta fattura la quale contiene, oltre ai canoni ed al traffico telefonico, anche le rate residue del terminale Samsung Galaxy S8, tuttora in possesso della Sig.ra Sciortino". In base ai predetti assunti rivendica la correttezza del proprio operato. Rileva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Deduce che: "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." Aggiunge che: "Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 595,04". Conclude per il rigetto delle domande dell'utente.

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. Le istanze della utente non meritano accoglimento. Si rileva che le deduzioni dell'operatore in ordine al preavviso, alla fattura insoluta, ed alla interruzione del servizio per tali ultimo motivi non hanno trovato specifica e puntuale contestazione nel corso del presente procedimento. Pertanto, in assenza di contestazione, soprattutto di fronte ad una deduzione documentalmente supportata da parte dell'operatore, le deduzioni ed allegazioni dell'operatore stesso devono ritenersi pacifiche. Ed infatti i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornirne la relativa prova (cfr. Cass., sent. n. 18399/2009). Conformi: Corecom Umbria Delibera n. 10/11 Corecom Umbria Delibera n. 15/11 Corecom Umbria Delibera n. 19/11). La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo la compensazione delle spese di cui trattasi.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Di non accogliere l'istanza della sig.ra M. SXXX nei confronti della società 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to