

DELIBERA 92/2023/CRL/UD del 24/02/2023
P. IXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/214851/2019)

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 P. IXXX del 06/12/2019 acquisita con protocollo n. 0527532 del 06/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "In qualità di titolare de di un conto telefonico Vodafone per la fruizione di servizi di Telefonia + ADSL utenza n. 06 523xxx, cod. utenza 1.43517xxx, riscontrava il seguente disservizio; a seguito di richiesta di potenziamento della velocità di internet, l'utente riscontrava l'assenza della linea ADSL+voce dal 20/08/2018 al 20/09/2018". Apprendeva dall'operatore telefonico contattato che il disservizio era imputabile allo stesso operatore telefonico e che lo stesso provvedeva alla segnalazione in forma scritta. In conseguenza di quanto esposto l'istante ha chiesto: "Storno delle fatture emesse relativamente al periodo di durata del disservizio "per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio"; indennizzi per malfunzionamento del servizio relativamente al periodo indicato per un totale di € 372,00; indennizzi per mancata risposta ai reclami per € 300,00; rimborso spese della procedura".

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia S.p.A., deducendo che: "L'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Adduce altresì carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Precisa che:" controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa". Deduce di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Sostiene che l'utente non abbia prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente; risulta quindi palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente nel periodo oggetto di contestazione, ovvero 20.8.2018 – 20.9.2018. Precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 181,29. Conclude per l'integrale rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

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 proposte dall'utente non possono trovare accoglimento. Orbene, l'articolo 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP garantisce agli utenti la possibilità di presentare agli operatori reclami e segnalazioni, anche telefoniche, ed obbliga gli operatori a garantire la tracciabilità e la riferibilità di tali reclami e segnalazioni, onerando gli stessi a fornirne la prova (Corecom Calabria Delibera n. 22/11). Non potrebbe quindi essere ritenuta efficace la semplice affermazione dell'operatore, non supportata da prove, dell'assenza di reclami telefonici da parte dell'utente. Tuttavia, l'utente è tenuto ad indicare in giudizio la data in cui ha effettuato il reclamo, che spetterà eventualmente alla controparte contestare, allegando le registrazioni telefoniche del call-center (Corecom n. 19/11). L'utente fa poi riferimento ad un reclamo inoltrato tramite PEC, ma non documentato. Non può essere accolta la domanda di indennizzo avanzata dall'utente per asserito malfunzionamento della linea telefonica, qualora l'utente non dia prova di aver inviato un reclamo in proposito all'operatore: solo tramite il reclamo, infatti, l'operatore può attivare l'apposita procedura volta all'individuazione del guasto o del disservizio, e porvi rimedio (corecom Puglia n. 33/12). Pertanto, nel caso che qui occupa, non è possibile riconoscere alcun indennizzo. 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 compensare le spese.

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. P. IXXX 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