COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 21/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 06 del 25/06/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX / Vodafone S.p.A. (Ho Mobile - Teletu) (GU14/393218/2020)

Presiede il Presidente	Mario Trampus
Sono presenti:	
il Vice Presidente	Antonella Eloisa Gatta
il componente	Cristina Vescul
Verbalizza	Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

Corecom
corecom@regione.fvg.it
corecom@certregione.fvg.it
tel + 39 040 377 3889
fax + 39 040 377 3890
I - 34133 Trieste, piazza Oberdan 6

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 modificato 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 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, stipulata tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, come prorogata dalla delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA l'istanza del sig. XXXXXX acquisita con protocollo n. 0076932 del 12/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il ricorrente nell'istanza avanzata nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., con riferimento al contratto n. XXXXXX, lamenta genericamente: "*uscita contrattuale per disservizi arroccati sulla linea internet, mal funzionamento. Inadempienza da parte di Vodafone a risolvere il problema*". In ragione di ciò richiede l'annullamento delle fatture di penalità e quantifica la propria richiesta dei rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 400,00.-

2. La posizione dell'Operatore.

L'Operatore, con la memoria difensiva protocollata sub. n. 0176632 d.d. 13/04/2021, sulle contestazioni avanzate da parte istante, rileva la corretta erogazione del servizio, come peraltro confermato dall'assenza di ticket tecnici relativi a eventuali malfunzionamenti. Nello specifico rileva che a seguito del recesso anticipato dell'utente, prima della scadenza del vincolo contrattuale di 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto, ha provveduto ad addebitare allo stesso i costi relativi alla compensazione di eventuali offerte e promozioni attivate che risultano sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora il cliente rispetti il vincolo contrattuale garantendo così sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o promozione. La fatturazione emessa è corretta e attualmente l'utente presenta un insoluto di euro 366,27.-. Da ultimo ha eccepito sia la richiesta di risarcimento del danno, espressamente esclusa dall' articolo 20, comma 4, della Delibera 353/19/CONS, sia quella di indennizzi, in assenza di segnalazione del disservizio da parte dell'utente entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza ex art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi. L'Operatore, quindi, per le sue esposte ragioni in fatto e in diritto richiede il rigetto dell'istanza e nella denegata ipotesi dell'accertamento di una sua responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di un eventuale indennizzo, lo storno dall'importo insoluto della somma oggetto di delibera.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante non è meritevole di accoglimento come di seguito precisato. In via preliminare, giova precisare che, nonostante l'istanza di definizione di cui si discute risulti generica e non supportata da alcuna documentazione, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno delle doglianze di parte ricorrente. Tuttavia l'estrema genericità dell'istanza non è stata superata nemmeno nel corso del presente procedimento impedendo di fatto all'Autorità di procedere alla verifica della fondatezza delle pretese del ricorrente. In particolare, nessun nuovo elemento risulta acquisito dall'Autorità poiché l'utente non si è curato di integrare la propria istanza producendo idonea documentazione a sostegno delle proprie doglianze sia a seguito della richiesta istruttoria formulata da tale Autorità in data 30/03/2021 che in replica alla memoria avversaria. Alcuna segnalazione/reclamo sul lamentato disservizio risulta prodotta da parte istante. Occorre precisare che quello della segnalazione del disservizio al gestore competente all'intervento, è onere che incombe all'istante che lamenta l'inadempimento ("*Onus probandi incumbit ei qui dicit*"; nel caso di specie il reclamo/segnalazione) posto che il dante causa deve essere messo nelle condizioni di conoscere l'evento/inadempimento e adoperarsi così per la sua pronta risoluzione nel caso di un effettivo disservizio. Tale basilare principio è confermato dalla consolidata giurisprudenza Agcom sul punto che afferma il principio di irresponsabilità dell'operatore per il disservizio sulla linea, qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore che, in assenza di contezza del guasto, non può provvedere alla sua risoluzione nel caso constatasse un effettivo disservizio. A tal proposito, la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che "Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (delibere Agcom n. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 68/16/CIR, 69/11/CIR, 73/17/CONS e

tante altre). Inoltre, come correttamente precisato dalla convenuta, in assenza di segnalazione del disservizio all'operatore, nei termini indicati dall' art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi, sono esclusi gli indennizzi. Dunque, l'utente in primis è onerato di uno specifico obbligo di reclamo/segnalazione del disservizio riscontrato al proprio operatore e successivamente in sede di presentazione dell'istanza di conciliazione avanti a codesta Autorità di una successiva circonstanziata allegazione dei fatti a supporto della propria pretesa. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine all'eventuale responsabilità del gestore e una sua conseguente inadempienza contrattuale tale da giustificare l'esenzione di costi e/o penali a carico dell'utente per il suo recesso anticipato dal contratto e pertanto l'istanza viene rigettata.

Tutto ciò premesso, per le motivazioni di cui sopra, in fatto e diritto, l'istanza non è meritevole di accoglimento.

DELIBERA

Articolo 1

1. di rigettare l'istanza avanzata dal sig.xxxxxx nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile – Teletu)

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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus