AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 81/2022

[redacted]

TELETU)
(GU14/32104/2018)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 26/05/2022;

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*" e ss.mm.;

VISTA l'istanza di [redacted] del 16/10/2018 acquisita con protocollo n. 0160302 del 16/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato: Avv. Pietro Marzano;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Posizione dell' istante:" A seguito di una richiesta di trasferimento perfezionata in data 2017, avevo continui problemi di linea assente, caduta di linea, telefoni isolati, continuavo ad aprire ticket di assistenza, per cercare di risolvere e sistemare la linea per poter lavorare, un giorno alla apertura di un ennesimo ticket mi sento dire "perché non se

ne va, tanto non possiamo darle la linea migliore", ho capito in quel momento che era il caso di cambiare gestore, per cercare una utenza sana e funzionante. Ho fatto la portabilità ad altro gestore, ma pentita quasi subito, ho chiesto di ritornare in Vodafone, e mi hanno trattato in una maniera indescrivibile, dicendo che era inutile ritornare tanto la linea sarebbe stata scadente, perché la Vodafone non aveva voglia di sistemare, a loro dire , ed a quelle parole mi sono indignata ed ho fatto portabilità anche del cellulare, chiamando la Vodafone e chiedendo di inviarmi il dovuto, dato che il cellulare era stato acquistato a rate, nessuna risposta, fino a quando mi hanno bloccato IMEI non solo del cellulare in questione, ma anche di un cellulare Samsung s6 che avevo, si preso con loro, ma anni prima, e finito di pagare ben 5/6 mesi prima, ed infatti a riprova, avevo preso il samsung 8 + sempre sulla stessa numerazione, non è possibile avere 2 cellulari con una sim sola, di cui chiedevo gli importi, di cui sopra. Ogni mia chiamata era disattesa, mi si diceva, ogni volta la facciamo richiamare dall'ufficio competente. Poi sono iniziati gli stalkeraggi delle compagnie di recupero crediti, che tutt'ora chiamano e inviano e mail, minacciando se non pago. Mi ha creato disagi enormi, non ho più potuto lavorare, non ho più avuto linee per telefonare e per ricevere, avevo un call center. Quindi, il danno che mi è stato fatto è immenso, ora non lavoro più". Pertanto, i disservizi lamentati sono :1) malfunzionamenti della linea afferente l'utenza business [redacted] 2) Interruzione della linea per motivi tecnici, riferito sempre alla predetta utenza affari. Richieste dell'utente: lo storno totale del dovuto e lo sblocco dell'IMEI dei cellulari indebitamente bloccati ed in pendenza della procedura di definizione siccome è stato notificato atto di precetto, si chiede la rinuncia del predetto atto ed ogni eventuale azione esecutiva instaurata dall' operatore.

2. La posizione dell'operatore

Posizione dell'operatore: Vodafone Italia S.p.A. non ha allegato alcuna memoria difensiva, ha solo partecipato all' udienza di conciliazione dove è conseguito afferente verbale di mancato accordo , precisamente in data 15.10.2018, ed ha partecipato altresì all' udienza afferente la presente procedura di definizione in data 21.07.2021, conclusasi anch' essa con un verbale di mancato accordo.

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall' avv. [redacted], alla luce di quanto emerso dall'istruttoria e dalla documentazione molto scarna ed incompleta allegata dalla parte istante le richieste dell' istante possono essere accolte parzialmente per i motivi di seguito precisati : l'istante produce agli atti esclusivamente un atto di precetto notificato in data 24.02.2021 da Vodafone Italia S.p.A. (pertanto in pendenza della procedura de quo, afferente il preteso insoluto di cui in oggetto) .L' operatore di contro non ha allegato documentazione alcuna, né tantomeno memoria, né osservazioni di alcun tipo. Ciò premesso, circa la richiesta di indennizzo per 1) i malfunzionamenti della linea afferente l'utenza business [redacted] ed indennizzo per 2) Interruzione della linea per motivi tecnici, riferito sempre alla predetta utenza affari, non può trovare accoglimento per la mancanza di documentazione a supporto di quanto lamentato. Infatti, non sono stati

allegati reclami telefonici scritti, né tantomeno reclami telefonici corredati di codice identificativo dell'operatore del "servizio clienti" e quant' altro disponibile per dimostrare i disservizi subiti. Si ritiene di poter accogliere, invece, la richiesta di storno dell'insoluto della parte istante e il ritiro della pratica dalla società di recupero credito a cura e spese del gestore, oltre allo sblocco del Codice IMEI, in quanto Vodafone Italia S.p.A. nella presente procedura non ha assolto il proprio onere probatorio - ex art.1218 c.c. ed in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass. S.U. sentenza 6 aprile 2006, n. 7996), accolto anche dall' Autorità. Infatti, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all' effettiva consistenza e alla regolarità della prestazione. Pertanto, nel caso de quo, non avendo allegato e fornito alcuna prova idonea ad escludere la propria responsabilità per i fatti sopradescritti, si ritiene per l'effetto l'inadempimento contrattuale dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. e, quindi, risulta accoglibile la richiesta avanzata di storno totale dell'insoluto e di sblocco del codice IMEI con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi di cui in premessa a stornare l'insoluto totale della parte istante ed a disporre il ritiro della pratica dalla società di recupero credito a propria cura e spese e lo sblocco del Codice IMEI entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

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.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Dirigente ad interim
Dott. Alfredo Aurilio