

DELIBERA 47/2023/CRL/UD del 27/01/2023
L. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/134246/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 L. CXXX del 10/06/2019 acquisita con protocollo n. 0251746 del 10/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: "che l'Operatore Vodafone, avrebbe provveduto a scalare del credito per un servizio non riconosciuto dall'odierna Parte Istante, pertanto, la stessa chiede il rimborso del credito a suo dire indebitamente scalato. Parte Istante chiede inoltre: il rimborso delle somme scalate, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo (Data reclamo: 16/08/2018, Data riscontro: Non risolto) da parte dell'Operatore telefonico Vodafone, la Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 100.00 (Cento/00).

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Spa deducendo che: "Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate e sguarnite di prova. La Vodafone S.p.a, evidenzia di aver correttamente aperto immediatamente la segnalazione a seguito di segnalazione da parte dell'utente CXXX L. e, a tal proposito, allega alla memoria di costituzione copia della schermata del terminale dalla quale emerge che il ticket sia stato aperto il giorno stesso della segnalazione ovvero in data 16/08/2018. Parte Resistente afferma che nel riscontro alla segnalazione avente la medesima data del 16/08/2018, Vodafone non riscontrava alcuna anomalia relativa al credito lamentata da Parte Istante. Vodafone afferma altresì che il riscontro al reclamo, è avvenuto anche all'indirizzo mail indicato dalla Signora CXXX e per l'effetto, Vodafone a mezzo del proprio Legale chiede l'inammissibilità delle doglianze di parte istante.

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

Dalla documentazione agli atti l'utente non comprova i disservizi lamentati, ed inoltre la società Vodafone dà ampia prova relativamente sia alla ricezione del reclamo,

sia in merito alla risposta fornita (nello stesso giorno al reclamo stesso, vale a dire il 16/08/2018. Nessun indennizzo è pertanto accordabile. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di rigettare l'istanza della sig.ra L. CXXX nei confronti della società Vodafone 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to