AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 53/2023/CRL/UD del 27/01/2023
P. VXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/132888/2019)

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 P. VXXX del 06/06/2019 acquisita con protocollo n. 0246383 del 06/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con codice cliente n. 1. 34584xxxx e contratto di servizio di Telefonia mobile di tipo privato, lamenta che in data 24/01/2018 viene bloccata la scheda solo dati n.3458xxx e il servizio internet da PC nonostante che in data 25/10/2017 fosse stata emessa la fattura AHxxx di Euro 100,49 per "RINNOVO Relax Internet 1 anno 4G" dal 1/10/2017 al 30/09/2018 regolarmente saldata. Aggiunge che l'interruzione si fosse verificata anche altre volte, a decorrere dal 1/10/2017, ma dopo qualche giorno /settimana il servizio era stato riattivato. Pertanto inviava tramite pec al gestore un reclamo per il blocco della scheda dati e del servizio a decorrere dal 24/01/2018. Il gestore rispondeva con la cancellazione dell'account del ricorrente e, in data 15/03/2018, emetteva la fattura la n. AIxxx di Euro 51,24 per "add. disatt. Mancato pagamento" + costi di spedizione con scadenza 4/4/2018. Inoltre, la scheda dati n. 3458xxxx è rimasta bloccata, nonostante che l'istante in data 02/05/2018 inviasse tramite PEC una diffida ad adempiere non ricevendo nessuna risposta. Richiede la risoluzione del contratto a decorrere dal 1/10/2018; il rimborso della somma pagata (Euro 100,94) per il rinnovo del servizio mai avuto (1/10/2017-30/9/2018) e l'indennizzo di euro 625,00 (Dal 24/01/2018 al 30/09/2018 = giorni 250 mancato servizio per euro 2,50 = Euro 625,00). Da aggiungere alla predetta cifra anche l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 20/2/2018 ed alla diffida del 02/05/2018.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria difensiva, il gestore contesta le richieste dell'utente con i seguenti motivi: -non è stata riscontrata alcuna anomalia del servizio nei confronti dell'utente; -l'istante non ha prodotto alcuna prova a sostegno della richiesta; -la richiesta risarcitoria del danno sarebbe comunque preclusa anche dall'art.20 comma 4 della Delibera n.203/18/CONS che limita le richieste dell'utente ai casi di indennizzi previsti dai contratti e dalle carte dei servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento. Infatti, non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art.2697 del Codice civile, in base al quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". La delibera Agcom n.70/12/CIR, ha stabilito, inoltre, che

in materia di onere della prova, “la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente”. Nel caso di specie va rilavato che l’istanza non contiene quali allegati nessuno dei documenti citati nel formulario a sostegno della richiesta, come le comunicazioni via pec, la dimostrazione del loro invio o le fatture. Di conseguenza va rigettata. 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 del sig. P. VXXX nei confronti di Vodafone Italia s.p.a.. 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