AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 25/2023

[redacted] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/550458/2022)

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 28/04/2023;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*";

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: "*Approvazione dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni",* sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di [redacted] del 15/09/2022 acquisita con protocollo n. 0265791 del 15/09/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra [redacted], quale titolare di un contratto di linea mobile avente n. [redacted] con Vodafone S.p.A, mediante formulario UG 542456 del 2022 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando di essere cliente da circa otto anni con perdita di connessione dal gennaio 2022, più precisamente dal 11.01.2022 sino alla data di proposizione della domanda.

L'utente, inoltre, precisava di aver subito anche una variazione contrattuale, da quella originariamente pattuita con un conseguenti illegittimi addebiti più volte segnalati.

Già in sede di conciliazione chiedeva, quindi, l'indennizzo pari ad euro 800,00 per la mancata risposta ai reclami, per i disservizi lamentati e tutti i disservizi prospettati.

All'udienza di conciliazione, svoltasi il 15.09.2022, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in pari data, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza la sig.ra Giuseppina Sorrentino, riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) Il rimborso per i disservizi segnalati per complessivi euro 800,00.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. faceva pervenire la memoria difensiva, datata 17.10.2022, nella quale rappresentava precipuamente l'assenza di qualsivoglia responsabilità per le doglianze descritte dall'Utente, in quanto nessuna anomalia risultava riscontrata sulla numerazione controversa.

Evidenziava, inoltre, che l'utente inoltrava una sola comunicazione qualificabile come reclamo ad agosto 2022, gestita positivamente e tempestivamente.

Chiedeva poi di procedersi alla dichiarazione di inammissibilità della richiesta effettuata a titolo di risarcimento del danno, poiché espressamente esclusa della normativa Agcom, altresì deducendo che la richiesta non poteva essere qualificata quale indennizzo tout court, non avendo l'Utente indicato correttamente l'imputazione dello stesso.

Infine, l'Operatore evidenziava l'assenza di prove a sostegno di quanto dedotto e richiesto dall'istante, eccependo l'assoluta insussistenza sia del malfunzionamento della linea mobile contraddistinta dal n. [redacted] che della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali dell'anzidetta linea.

In via istruttoria allegava la schermata del ticket tecnico.

Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.a. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

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 validamente proponibile.

L'utente asserisce di aver subito dei malfunzionamenti sulla linea mobile avente n. [redacted] con perdita di connessione dal gennaio 2022, più precisamente dal 11.01.2022, avendo rilevato la medesima problematica già dal 2.9.2021 sino a fine dicembre 2021, nonché di aver riscontrato una modifica delle condizioni contrattuali mediante l'attivazione di servizi non richiesti. Dette doglianze venivano rappresentate giusta pec del 31.7.2022 a mezzo dell'Avv.[redacted]

L'utente, quindi, stante il perdurare della problematica si vedeva costretto ad adire il Corecom competente, così chiedendo un indennizzo complessivamente individuato in euro 800,00.

Posto quanto innanzi, il corredo documentale offerto da entrambe le parti risulta scarno ed insufficiente, avendo l'Operatore prodotto soltanto la schermata del ticket tecnico, mentre l'utente allega la nota pec del 31.7.2022 a firma dell'Avv. [redacted]

Ciò posto deve sempre considerarsi che, anche al fine di instaurare un dialogo con l'utente che, come più volte sottolineato dall'Autorità, per sua natura non nasce paritario,

l'operatore ha l'onere di fornire all'utente una spiegazione analitica in risposta alle sue domande ed ai reclami e, nel caso di specie, emerge incontrovertibilmente tale omissione da parte dell'Operatore.

Ebbene, alla luce della documentazione prodotta dalle parti ed in applicazione dell'art. 1228 del codice civile, "il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile".

Ne consegue che l'utente, quale creditore della prestazione, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti, mentre l'operatore, quale debitore della prestazione, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, poiché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Nella fattispecie in esame, il predetto onere della prova gravante sul gestore non appare puntualmente adempiuto, infatti deve precipuamente rilevarsi che la descrizione dei fatti fornita dall'utente, quanto all'assenza di linea sulla numerazione nel periodo individuato, dal 11 gennaio 2022 fino alla proposizione della domanda, non risulta puntualmente confutato dalla documentazione prodotta dal gestore, limitandosi quest'ultimo alla mera produzione di un ticket di apertura del reclamo.

Deve, pertanto, ritenersi che, in assenza di prova contraria da parte dell'Operatore, l'utente abbia subito detti malfunzionamenti dall'11 gennaio 2022 sino a tutto agosto 2022.

Per quanto dedotto la richiesta sub i) merita accoglimento nella misura inferiore come di seguito specificato: euro 3,00 pro die per il malfunzionamento della linea mobile secondo il combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13, commi 1 e 2, del Regolamento Indennizzi da computarsi in giorni 231 dal 11.01.2022 al 31.8.2022, così per complessivi euro 693,00 (seicentonovantatre,00).

Quanto all'ulteriore deduzione, in ordine all'applicazione di tariffe difformi al piano originariamente concordato, stante la genericità e fumosità della doglianza priva di quantizzazione e riferimenti contrattuali specifici, la stessa non può essere accolta sussistendo in capo all'utente pur sempre un onere di specifica allegazione delle doglianze, mentre grava in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004).

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [redacted], si propone, in accoglimento dell'istanza avanzata in data 15.09.2022 dalla sig.ra [redacted], che l'Operatore provveda:

a) rimborsare, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 693,00 (seicentonovantatre,00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea mobile secondo il combinato disposto dell'art. 6, comma 2 e dell'art. 13, commi 1 e 2, del Regolamento Indennizzi da computarsi in giorni 231 dal 11.01.2022 al 31.8.2022.

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.

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

Potenza, 28/04/2023

IL PRESIDENTE
dr. Antonio Donato Marra