

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 27/2021

Estratto del processo verbale della seduta n. 07 del 30/07/2021

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX/ Vodafone Italia S.p.A.
(Ho Mobile – Teletu) (GU14/XXXXX/2021)

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:

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 della società XXXXXXXX, acquisita con protocollo n.XXXXXX del 22/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L'istante- titolare di utenza mobile del tipo affari- lamenta la mancanza di copertura in "svariate zone" in cui è stata riscontrata una assenza quasi totale di linea con caduta delle chiamate di continuo, e persistenti richieste di assistenza (non documentate). Per l'effetto contesta la fattura XXXXXXXX del 21 maggio 2020 -di complessivi € 1.273,97- che reca una voce di addebito a titolo di corrispettivi di recesso di euro 274,50-; chiedendo lo storno degli importi di recesso anticipato.

2. La posizione dell'Operatore.

L'operatore eccepisce che:

-l'istante non ha mai abbia segnalato problematiche tecniche di mancata copertura della rete mobile;

-ex art. 9 delle condizioni generali di contratto: "*i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto.*" (cfr. all. 1) e le caratteristiche del servizio di comunicazione su rete mobile non consentono di garantire la totale copertura territoriale del segnale. Vodafone, pertanto, non può in alcun modo essere ritenuta responsabile dell'eventuale non perfetto funzionamento all'interno dei locali chiusi poiché il segnale è suscettibile di fenomeni di riverbero, di rifrazione o di schermatura che ne potrebbero pregiudicare il corretto funzionamento;

-manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente.

Vodafone pone poi in rilievo, in riferimento alle contestazioni avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza avendo l'utente effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione ed essendo l'importo contestato richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi; garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione.

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 specie l'istanza è affetta da assoluta genericità ed indeterminazione in quanto non specifica nessuno dei periodi di interruzione o mancata copertura di linea invocati a fondamento della rispettiva richiesta. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM o l'adempimento di oneri probatori e di allegazione per verificare la fondatezza dei fatti contestati.

Si richiama a tal proposito l'articolo 2697 c.c. che afferma quanto segue: - "*Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.(omissis).....*" che trova applicazione anche nelle procedure di risoluzione alternativa delle controversie, come la presente.

In tal senso l'orientamento dell'AGCOM, nelle "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera n. 276/13/CONS d.d. 11/04/2013, che all'art. III.4.2 chiarisce quanto segue: "*A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice Civile ed applicabili al rito ordinario*".

Tutto ciò premesso

DELIBERA

Articolo 1

1. di rigettare l'istanza avanzata dalla società XXXXX., 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

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.