



CORECOM Sardegna



DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/123033/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA *****

Ditta Individuale - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la convenzione tra AGCOM e Co.re.com. Sardegna del 27/03/2018, relativa all'esercizio delle funzioni di conciliazione nelle controversie tra gestori del servizio di telecomunicazioni e utenti in ambito locale;

VISTA l’istanza della società ***** Ditta Individuale, del 15/05/2019 acquisita con protocollo N. 0208613 del 15/05/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

Posizione dell’istante. L’istante sostiene di aver subito, senza che ce ne fossero i presupposti, e senza alcun preavviso, la sospensione, in data 6 giugno 2018, dei servizi fonia e ADSL in relazione all’utenza n. 079****53, divenuta poi definitiva con conseguente perdita della numerazione. Sostiene di aver presentato numerosi reclami, ma menziona esplicitamente ed allega agli atti soltanto quello datato 15 ottobre 2018, in conseguenza dei quali afferma di aver appreso che era stata effettuata la cessazione dell’utenza, a suo dire, arbitrariamente. Chiede pertanto di essere indennizzata per: • sospensione dei servizi di fonia e ADSL; • mancata risposta ai reclami; • perdita della numerazione. Domanda, inoltre, l’annullamento di eventuali morosità pendenti e il rimborso delle spese di procedura e assistenza.

Posizione dell’operatore. In via preliminare Vodafone ha eccepito l’inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 difforni rispetto a quelle formulate nell’istanza di conciliazione. Nel merito afferma di aver effettuato la cessazione dell’utenza su esplicita richiesta del cliente e rileva, inoltre, che il reclamo risulta presentato soltanto in data 15 ottobre 2018 e quindi oltre 4 mesi dopo il verificarsi della sospensione del servizio. Conclude pertanto domandando il rigetto delle richieste avanzate dall’istante.

Motivi della decisione. In primo luogo deve essere esaminata l’eccezione di inammissibilità e improcedibilità che non viene supportata da alcuna allegazione probatoria, risulta, pertanto, meramente dilatoria e non merita accertamento da parte dell’ufficio. L’operatore sostiene che la richiesta di cessazione sia stata formulata

dall'utente e al fine di dimostrare tale circostanza produce la stampa di una schermata che sarebbe stata compilata dall'interessata. Tale documento, tuttavia, non è idoneo a fornire la prova della sua provenienza dall'istante, in quanto potrebbe essere stato redatto dalla parte che lo produce a suo favore. La richiesta di revoca del recesso in relazione alle tre sim vodafone, di cui l'interessata è titolare, presente agli atti, nulla dice in merito al contenuto della originaria richiesta di recesso, che ben potrebbe aver riguardato soltanto le stesse utenze oggetto della revoca. Ne consegue, quindi, che l'operatore non ha fornito la prova dell'esatto adempimento liberandosi della responsabilità per la sospensione del servizio lamentata dalla cliente, tuttavia, quest'ultima non ha dimostrato l'inoltro di reclami immediatamente successivi al fatto, ma soltanto quello, riconosciuto da controparte, presentato il 15 ottobre 2018. Se è vero, infatti, che l'onere della prova dell'adempimento incombe sul gestore convenuto, è altrettanto vero che l'utente è tenuto a segnalare puntualmente e tempestivamente il disservizio. Nel caso di specie, invece, l'utente, a seguito della sospensione, non ha attivato una procedura d'urgenza, né ha manifestato in alcun modo l'intento di recedere dal contratto, ma anzi ha continuato a corrispondere integralmente gli importi fatturati. L'unico reclamo presente agli atti è datato, come detto, 15 ottobre 2018, è stato presentato, quindi, oltre tre mesi dopo la conoscenza del disservizio, per cui, ai sensi dell'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, nessun indennizzo è dovuto.

DETERMINA

Corecom Sardegna, rigetta l'istanza della società ***** Ditta Individuale, del 15/05/2019, per i motivi di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il responsabile del procedimento
Simonetta Oggiana