

DELIBERA DL/197/15/CRL/UD del 23 novembre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx CARNEVALE/VODAFONE OMNITEL xxx

(LAZIO/D/246/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 23 novembre 2015;

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, 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*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig. xxx Carnevale presentata in data 20 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Vodafone – un malfunzionamento del servizio e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nell’udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- a) Il 29 maggio 2013 era stato attivato il servizio “Telefono senza limiti extra”;
- b) Da allora, l’utente aveva riscontrato il malfunzionamento dell’apparecchio telefonico, che aveva comportato una parziale fruizione del servizio;
- c) Il 3 ottobre 2014 aveva portato in assistenza il telefono e successivamente aveva disdetto il

contratto.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Indennizzo per parziale fruizione del servizio dal 29 maggio 2013 al 3 ottobre 2014
- Indennizzo per mancata totale fruizione del servizio dal 3 ottobre 2014 al 2 febbraio 2015 (data di disattivazione)
- Indennizzo per mancata risposta al reclamo
- Annullamento delle fatture insolute con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti
- Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha eccepito la mancanza di reclami e segnalazioni afferenti il malfunzionamento nel periodo in contestazione; la mancanza di prove a sostegno dell'asserito periodo di disservizio; l'invalidità, ai fini probatori, del verbale di consegna del telefono al centro assistenza, in quanto privo di data e sottoscritto da soggetto diverso dall'utente. Esclude quindi la propria responsabilità avendo compiuto quanto di spettanza per l'erogazione dei servizi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

3.1 Sul malfunzionamento

L'istante lamenta che l'apparecchio telefonico consegnatogli da Vodafone sarebbe stato difettoso fin dall'attivazione del contratto, e che ciò avrebbe impedito una regolare fruizione del servizio telefonico.

A sostegno della domanda, l'utente ha prodotto solo una lettera del 19 novembre 2014 di disdetta contrattuale ed una scheda di assistenza tecnica, priva di data e sottoscritta dalla moglie, relativa ad un apparecchio cordless difettoso.

Le domande di liquidazione di indennizzo per parziale e totale mancata fruizione del servizio non possono essere accolte, non avendo l'istante assolto all'onere, a suo carico, di provare la fonte negoziale del diritto. L'inadempimento lamentato, peraltro eventualmente attinente alla garanzia contrattuale dell'apparato e non ad un disservizio nella fornitura del servizio telefonico, è inoltre privo di qualsivoglia elemento probatorio certo, anche in ordine al periodo del suo manifestarsi.

Infatti, non è stata prodotta la copia del contratto, né alcun altro documento (ad esempio bolla di consegna), da cui evincere se l'apparato difettoso fosse oggetto del contratto stipulato con Vodafone e della fornitura; non è stata provata la data di stipula indicata dall'utente (29 maggio 2013), da cui avrebbe avuto inizio il malfunzionamento; la scheda di assistenza tecnica, sottoscritta dalla moglie dell'utente e non dall'istante, non contiene alcun elemento che possa ricondurre l'apparato al rapporto contrattuale tra l'utente e Vodafone, né reca la data della consegna al Centro di assistenza, indicata dall'istante nel 3 ottobre 2014; l'utente ha

genericamente dichiarato di aver segnalato il problema, senza precisare la data o il numero di pratica assegnato alle eventuali segnalazioni telefoniche e Vodafone, sul punto, dichiara espressamente di non aver mai ricevuto dall'utente alcuna comunicazione di disservizio; non risultano effettuati reclami precedentemente alla disdetta contrattuale del 19 novembre 2014, e quindi, in assenza di un atto di impulso di parte, ed in particolare di una richiesta di intervento coeva al verificarsi dell'evento, l'operatore non poteva neppure conoscere la sussistenza di un disservizio.

Stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'istante, la genericità, anche temporale, delle contestazioni, la mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore, e l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, nè può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla società per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Da quanto sopra, consegue il rigetto della domanda di indennizzo per il parziale/totale malfunzionamento e della domanda di annullamento delle fatture insolute.

3.2 Sulla mancata risposta al reclamo

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo del 26 ottobre 2014, data da ritenersi un refuso stante la presenza in atti di una sola comunicazione scritta del 19 novembre 2014, e chiede a liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda è infondata e viene rigettata, essendo la lettera raccomandata del 19 novembre 2014, ricevuta da Vodafone in data 26 novembre 2014, una formale comunicazione di disdetta del contratto e non un reclamo. Alcun obbligo di risposta incombeva dunque all'operatore.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura, anche in considerazione dell'offerta transattiva formulata da Vodafone e rifiutata dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. xxx Carnevale in data 20 marzo 2015, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 23 novembre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto