

DELIBERA DL/052/15/CRL/UD del 30 marzo 2015
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
Xxx STEFANO TONIETTI/VODAFONE OMNITEL xxx
(LAZIO/D/368/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 30 marzo 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 xxx Stefano Tonietti presentata in data 28 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato - nei confronti dell’operatore Vodafone – la scarsa presenza/assenza di copertura di segnale di rete ed i disagi conseguenti.

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

- a) Il 12 gennaio 2010 aveva stipulato un contratto business;
- b) Da allora, aveva riscontrato la scarsa, se non assente, copertura di rete ed era stato

costretto a stipulare nuovi contratti con altri gestori per poter lavorare in rete;

c) Le segnalazioni al Servizio clienti non avevano dato esito.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto Euro 4.000,00 per i danni diretti e indiretti.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, l'operatore ha eccepito l'inammissibilità delle domande perchè generiche e risarcitorie. Nel merito ha eccepito la mancanza di prove in ordine al disservizio lamentato e la genericità delle affermazioni, escludendo la propria responsabilità e rilevando la presenza di copertura di rete nella zona di Ronciglione, sede dell'istante. Ha altresì evidenziato la presenza di regolare traffico telefonico nelle fatture e la mancanza di reclami, ad eccezione della richiesta di risarcimento danni del gennaio 2014, precisando che l'utenza è attiva e che non risultano fatture insolute.

Motivazione della decisione

In via preliminare, si rigettano le eccezioni preliminari dell'operatore di inammissibilità delle domande perchè aventi natura risarcitoria.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la domanda viene però interpretata e limitata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale inadempimento, nella fattispecie riconducibile ad un malfunzionamento.

Ciò premesso, la domanda non può comunque essere accolta per le seguenti ragioni.

L'utente, che non ha svolto attività difensiva ulteriore, ha genericamente lamentato nell'istanza introduttiva del procedimento una scarsa copertura di rete dal gennaio 2010. Ha altrettanto genericamente dichiarato di aver più volte cercato di interloquire con il Servizio Clienti, senza precisare la data o il numero di pratica assegnato alle eventuali segnalazioni telefoniche del problema. Né risulta aver svolto un reclamo scritto negli anni 2010-2013, ovvero per quattro anni. L'unica segnalazione è contenuta in un reclamo alla fine del mese di dicembre 2013, cui ha fatto seguito l'istanza di conciliazione.

Considerato che l'istante è ancora utente Vodafone e che non ha insoluti nei confronti dell'operatore, con ciò dovendosi ritenere che non abbia contestazioni in ordine ai servizi fatturati, può ragionevolmente concludersi che l'eventuale scarsa copertura di rete non sia stato un problema di tale entità da determinare l'utente a disdire il contratto, e che il malfunzionamento non

sia stato tale da precludere l'utilizzo del servizio. Assolutamente sfornita di prova è rimasta infatti l'affermazione secondo cui l'istante avrebbe stipulato nuovi contratti con altri operatori per poter lavorare in rete, mentre, di contro, risulta dalle fatture depositate in atti da Vodafone una regolare presenza di traffico negli anni de quo.

La genericità, anche temporale, delle contestazioni, il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'istante, la mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore comportano la non indennizzabilità del presunto malfunzionamento ed il rigetto della domanda.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla xxx Tonietti Stefano in data 28 aprile 2014, 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, lì 30 marzo 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto