AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 030/2024/CRL/UD del 26/01/2024
Sxxx Ixxx xxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/510651/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 26/01/2024;

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. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di Sxxx Ixxx xxx del 21/03/2022 acquisita con protocollo n. 0096693 del 21/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante formalizzava istanza per la definizione della controversia recante le seguenti doglianze: "(…) Si contesta parzialmente la richiesta di pagamento come da fattura numero AN19302626 del 27.10.2021 pari a € 28.389.16 dallo stesso ricevuta ed emessa dal Vostro operatore Vodafone Italia SPA attinente il codice 6.488981. Nella fattura su indicata sono stati addebitati contributi di conguaglio corrispettivo telefono ed altri importi non specificati attinenti costi di recesso anticipato relativi alla chiusura di 131 sim nonostante la sottoscrizione contrattuale precedente ai 24 mesi. Nella sottoscrizione contrattuale tali informazioni erano state del tutto occultate da parte Vostra estorcendo un consenso viziato nella sostanza oltre ad eludere i principi di correttezza e trasparenza che un operatore e' tenuto a rispettare ogni qual volta che si stipula un contratto con un cliente ritenuto parte debole del rapporto (…) Che, inoltre, l'addebito <<conguaglio corrispettivo Telefono>> è un costo indefinito che non si sa a cosa si riferisca". A conferma delle proprie pretese, l'utente precisava altresì di aver pagato per differenza la fattura oggetto di contestazione, al netto dei costi non dovuti per € 16.070,00 (+iva). Stante le suesposte premesse la società istante richiedeva: i. lo storno parziale della fattura numero AN19302626 del 27.10.2021, per l'importo di € 16.070,00 (+iva).

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 9.05.2022, si costituiva nel procedimento il Gestore VODAFONE il quale, cosi precisava le proprie difese: "Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni formulate dalla società istante, l'assoluta correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza, la quale appare conforme alle condizioni contrattuali pattuite (cfr. all. 1). Nel caso di specie, inoltre, si evidenzia che l'utente ha effettuato il recesso prima del decorso del termine minimo previsto dal contratto. L'utente, difatti, interrompendo anticipatamente il vincolo contrattuale, ha esportato le numerazioni mobili verso altro operatore. Si precisa, quindi, che su 130 sim era attiva la rata telefono e, conseguentemente, nella fattura AN19302626 del 27.10.2021, l'istante ha correttamente ricevuto l'addebito di euro 125,00 per ciascuna sim per conguaglio corrispettivo telefono per un totale di euro 16.250,00 (cfr. all. 2). Attualmente, inoltre, rimangono attive 78 utenze mobili. Si rileva, perciò, che detto importo contestato, come già comunicato in fase di conciliazione previsto contrattualmente, è 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 il termine minimo previsto contrattualmente 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. La disattivazione, quindi, considerati i benefici tariffari di cui l'istante godeva, è da ritenersi anticipata e, pertanto, gli oneri di recesso sono dovuti conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore. (…) La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone (…)". Vodafone, infine, rilevava l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte della, ribadendo come la fatturazione emessa dal Gestore fosse corretta e dovuta. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisava che l'utente è ancora attivo, in presenza di un insoluto complessivo di € 19.605,40, integralmente dovuto in favore di Vodafone.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Dall'esame della documentazione, infatti, si deve rilevare l'inammissibilità dell'istanza di definizione stante la violazione dell'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS. L'art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS prevede che "In udienza (di conciliazione, n.d.r.) le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione, l'istanza è stata promossa in nome e per conto della Sxxx Ixxx S.r.l., il cui asserito rappresentante legale, Sig.ra Moira Paragone, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale. E non solo. In assenza della produzione di una specifica contestazione inviata al Gestore non è possibile neppure esaminare un atto proveniente dalla società laddove evincere il nominativo del legale rappresentante che agisce in nome e per conto dell'odierna istante. Non risultano, in ultimo, versati in atti altri documenti idonei a legittimare il conferimento del potere di rappresentanza conferito – nel corso del procedimento – a ben due soggetti mandatari, ovvero il Sig. Michelangelo Conte (delega del 21.03.2022), nonché all'Avv. Carmela Cavallo (mandato del 1.07.2022). A tal proposito soccorre altresì anche quanto previsto dall'art. 6, comma 2 bis del citato Regolamento, a mente del quale: "L'istanza presentata da un soggetto accreditato è inammissibile se non è corredata da copia del documento di identità del delegante e dal mandato, redatto secondo il modello stabilito dall'Autorità, con l'indicazione di un numero di utenza mobile o di un indirizzo e-mail riferibili all'utente". Poste tali premesse procedurali, l'avvocato accreditatosi presso il portale Conciliaweb che intende rappresentare la società, non solum deve depositare apposita delega o mandato, sed etiam deve produrre la carta di identità del delegante corredata di visura camerale che ne attesti la rappresentanza legale. Conseguentemente, l'art. 14 co. 3 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS, nel richiamare l'art. 6 citato, richiede che gli stessi elementi richiesti per la conciliazione siano presenti nell'istanza di definizione, a pena di inammissibilità. Orbene, per dovuto onere di completezza, si precisa che la produzione della visura camerale risulta essere stata omessa anche nel precedente grado di conciliazione, incardinato presso lo scrivente Organo. Per

tali motivi, non essendo possibile verificare l'identità del soggetto legale rappresentante p.t. che ha formalizzato illo tempore l'istanza di conciliazione ovvero che ha conferito, avendone i relativi poteri, il mandato al terzo fiduciario accreditato, la domanda deve essere dichiarata inammissibile per le richiamate violazioni.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. In punto di rito, si dichiara improcedibile l'istanza promossa dalla Sxxx Ixxx S.r.l., t. nei confronti della società VODAFONE S.p.A., per violazione degli artt. 6 comma 2 e 9 comma 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS. Si compensano le spese di procedura.

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 danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 26/01/2024

Il Dirigente f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini