

DELIBERA N. 1/2025

**XXXXX XXXXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/529189/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 01/06/2022 acquisita con protocollo n. 0176478 del 01/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, formula la richiesta di rimborso importi erogabili ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 legge 416/81 e s.m.i. per l'importo complessivo di euro 50.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nella propria memoria difensiva, rappresenta quanto segue: "Vodafone eccepisce, in primis, l'incompetenza per materia dell'On.le Corecom adito. Si precisa, difatti, che in virtù di quanto statuito dall'art. 2, comma 3 del Regolamento Agcom: "Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del 2 consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy." La contestazione di parte ricorrente, difatti, attiene meramente all'asserito e non provato mancato rimborso degli importi erogabili ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 della L. 416/81 e successive modifiche. Vodafone, pertanto, insiste affinché venga emesso apposito provvedimento di archiviazione del presente procedimento per incompetenza per materia del Corecom Puglia. Nel merito, pur ritenendo assolutamente assorbente la summenzionata eccezione preliminare, si rileva quanto segue. Vodafone, invero, evidenzia che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore della ***** e nella relativa fatturazione. Quanto sopra, peraltro, è stato altresì comunicato all'utente mediante apposita nota informativa inviata in data 24.9.2021 a riscontro dell'unico reclamo dell'istante del 30.7.2021 – 2.8.2021 (cfr. all. 1). In relazione, quindi, alle note di credito emesse da Vodafone negli anni 2011 – 2019 ed oggetto di infondata contestazione da parte dell'utente si precisa che il rimborso di quanto riconosciuto e le relative, suddette note, sono il risultato di calcoli elaborati con degli automatismi sulla base delle utenze indicate nella domanda redatta dal cliente ed inviata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri per l'autorizzazione al riconoscimento dei contributi di cui alla L. 7.8.1990, n. 250 per l'anno riportato sulla stessa e secondo le indicazioni da loro fornite. Si pone all'attenzione dell'On.le Corecom adito, difatti, che non sono agevolabili le offerte afferenti al servizio dati e le offerte aventi ad oggetto utenze ricaricabili (cd. "piani flat"). Pertanto, per le suddette tipologie di utenze nessuna agevolazione è prevista e, conseguentemente, le stesse non sono rientrate nel conteggio degli eventuali rimborsi. In virtù di quanto previsto normativamente, quindi, le utenze per le quali è prevista l'agevolazione de qua sono le numerazioni di rete fissa attive che, a partire dalla fattura AL13686873 del 27.7.2019, sono passate da 4 link a 2 link, ovvero la sede di Roma ***** e la sede di Lecce *****. Il conteggio, dunque, è stato effettuato

come previsto, ovverosia applicando il 50% all'importo assoggettabile al contributo. A sostegno ulteriore della correttezza dell'operato gestionale, poi, appare opportuno evidenziare la procedura prevista per il calcolo degli importi de quibus. Si rappresenta a tal riguardo, invero, che nel momento in cui viene inviata alla Presidenza del Consiglio dei Ministri la domanda per l'accesso alle agevolazioni, quest'ultima, come palese, non conosce le offerte attive sulle numerazioni ma si limita ad approvare il riconoscimento dei contributi sulla base di criteri generali. Pertanto, quando Vodafone riceve il relativo D.P.C.M., procede con il conteggio e l'emissione di una nota di credito con il rimborso di ciò che è incluso per legge ed invia una pratica di richiesta di rimborso all'Ispettorato Territoriale di competenza con la documentazione domandata e la nota di credito emessa al cliente. L'Ispettorato, poi, si riserva di non autorizzare il rimborso della pratica presentata dal gestore qualora siano stati fatti rimborsi su offerte non riconosciute per i contributi per l'Editoria / Radio TV, sollevando una contestazione a seguito della quale occorre, successivamente, riaddebitare quanto, invece, già precedentemente riconosciuto al cliente. Tale specifica, invero, trova ragione nel fatto che nel D.P.C.M. ricevuto per l'anno 2019, a fronte di importi errati riconosciuti in passato da altri operatori, è stato precisato che il traffico dati, le connettività ed i collegamenti internet non sono base di calcolo per il riconoscimento delle agevolazioni. Nel caso specifico del cliente, pertanto, tutto ciò sopra indicato è stato quindi escluso in quanto la società ricorrente ha attive principalmente sim dati e ricaricabili, anche queste non considerate nei conteggi poiché l'ammontare della ricaricabile può essere utilizzato per traffico non agevolabile. A ciò si aggiunga, altresì, che il criterio adottato per il riconoscimento delle agevolazioni è il conteggio del 50% delle voci agevolabili e non, quindi, dell'intero importo delle fatture, con esclusione delle tasse e dell'iva. Si pone, poi, in rilievo che in ogni caso, la L. 145/2018, all'art. 1, comma 772, ha stabilito che: "a decorrere dal 1 gennaio 2020 sono soppresse le riduzioni tariffarie di cui all'articolo 28, commi primo, secondo e terzo, della legge 5 agosto 1981, n. 416, all'articolo 11 della legge 25 febbraio 1987, n. 67, all'articolo 8 della legge 7 agosto 1990, n. 250 e dell'articolo 23, comma 3, della legge 6 agosto 1990, n. 223". La summenzionata norma, quindi, ha disposto l'abrogazione, sempre a decorrere dall'1.1.2020, delle sopracitate norme. Le imprese radiofoniche, televisive e editoriali, pertanto, per quanto sopra, a decorrere dalla suddetta data non maturano più il diritto ad usufruire delle agevolazioni tariffarie telefoniche in questione. In forza di quanto sopra espresso, perciò, Vodafone conferma la correttezza del proprio operato e della fatturazione emessa. L'odierna convenuta, quindi, evidenzia che la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante appare priva di rilievo giuridico per i motivi sopra esposti. La richiesta dell'utente, difatti, è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Non è, inoltre, neppure specificato l'esatto importo degli addebiti contestati nelle fatture, a quali voci siano attinenti e quali siano le fatture effettivamente contestate. L'istanza, perciò, dovrà essere necessariamente rigettata. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, le singole fatture emesse possono essere comunque contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione (cfr. all. 2). In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come peraltro ribadito nella recentissima Delibera 29 del 4.5.2022,

emessa dal Corecom Veneto, la quale ha precisato che: “l’utente, qualora avesse voluto far valere il proprio diritto, avrebbe dovuto inviare formale contestazione entro 45 giorni dall’emissione della fattura, come previsto dalle Condizioni generali di Contratto, per consentire all’operatore di svolgere eventuali attività necessarie per la verifica la rettifica del conto telefonico. In assenza di tale reclamo quindi la fattura dovrà intendersi accettata dall’utente.” Ancora, deve evidenziarsi l’infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tal caso, difatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l’effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Agcom, del resto, si è espressa recentemente in tal senso, con la determina n. 49/15/DIT la quale ha statuito, in aderenza a quanto disposto dall’art. 123 del codice della Privacy, che: “gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all’ultimo semestre, e pertanto, dovendo consentire agli stessi l’esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”. Fondamentale, quindi, si rivela essere il reclamo il quale ha la funzione, allo stesso tempo, di contestazione per l’utente e di avvertimento verso il Gestore al fine di permettergli le verifiche del caso e, se dovuti, gli eventuali rimborsi o storni. Parimenti rilevante è il diritto di difesa dell’operatore, costituzionalmente garantito come per ogni soggetto il quale non deve essere in nessun caso leso. Per permettere, quindi, al Gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, l’AGCOM ha inteso limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi 6 mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Per completezza, inoltre, sempre in tema di reclamo, è opportuno ribadire che, in forza di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto di Vodafone, l’utente ha in ogni caso l’onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all’operatore gli opportuni controlli. In tal senso, invero, si sono, altresì, espressi il Tribunale di Milano ed il Tribunale di Roma, rispettivamente, con le sentenze n. 12054/12 e n. 9292/12, considerando come accettate le fatture non contestate. Per mera compiutezza difensiva, si riafferma che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell’accoglimento delle istanze. Ci si riporta sul punto all’esaustiva raccolta di pronunce dell’Agcom che corroborano l’orientamento ormai consolidato secondo cui gli indennizzi – laddove accertata la responsabilità del gestore – vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n.65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Va menzionata la Del. 165/15/CIR, in cui viene rilevato che “non avendo l’utente mai inviato alcun reclamo all’operatore, nemmeno dopo aver ricevuto le prime fatture che sono a tutt’oggi ancora insolute, alcuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica che, ignara dell’esistenza di eventuali problemi, ha continuato ad emettere le fatture fino alla disdetta del contratto intervenuta dopo circa sei mesi dall’attivazione” e la Delibera DL/081/17CRL/UD del 5.6.2017del Corecom Lazio con la quale è stato statuito che: “Tuttavia all’accoglimento della domanda osta

quanto prescritto in tema di obbligo di conservazione e detenzione dei dati personali da parte del responsabile del trattamento (nel caso di specie l'operatore) dal D. Lgs. n. 196/2003. In particolare, l'art 123, comma 1 di tale Decreto prevede che "I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazione sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2, 3 e 5". Il comma 2 dispone inoltre che "Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale". Dalla lettura del citato articolo ne consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre dalla proposizione della stessa e, pertanto, dovendo consentire agli stessi il pieno diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.". -2.4 Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 390/2021/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. 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, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente per l'arco temporale gennaio 2011 – giugno 2020. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Peraltro, eventuali reclami devono comunque soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone nella quale viene testualmente specificato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". Sul punto, inoltre, si è espresso di recente il Co.Re.Com. Emilia-Romagna il quale ha rigettato la richiesta di indennizzo per asserito mancato

riscontro al reclamo sulla base del fatto che lo stesso non fosse stato inviato ai contatti previsti nella succitata Carta del Cliente ovvero nelle condizioni generali di contratto (Del. N. 26/2015). Anche l'Agcom, poi, si è espressa in tal senso rigettando la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto non erano presenti le ricevute comprovanti l'invio di reclami secondo le modalità previste dalla Carta del Cliente Vodafone (Del. N. 143/15/CIR). Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto." Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può accogliersi l'eccezione di incompetenza sollevata dalla parte convenuta nella memoria difensiva, atteso che la presente controversia non rientra tra quelle escluse dall'ambito di applicazione del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" (All. A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS), ex art. 2, comma 3, dello stesso, in quanto afferisce al riconoscimento di agevolazioni tariffarie previste dall'articolo 28 della legge 5 agosto 1981, n. 416 nonché dall'art. 23 della legge 223/1990 e s.m.i, e non già a profili tributari, come viceversa asserito dall'operatore. Peraltro, a tal proposito, si rileva, nel caso di specie, l'esclusione di iva e tasse dalle somme parzialmente rimborsate dal medesimo gestore ai sensi della predetta normativa. Parimenti non può accogliersi l'ulteriore eccezione formulata da Vodafone, in ordine al tardivo deposito della documentazione contabile da parte della società istante, atteso che, a fronte dell'impossibilità comunicata dall'istante con memoria difensiva ritualmente depositata nei termini in data 02.09.2022 di provvedere al deposito di documenti di notevoli dimensioni, questo Corecom, in data 05.10.2022, ha espressamente chiesto all'istante di depositare le fatture con file dimensionati rispetto alla piattaforma. Tanto premesso, alla luce delle risultanze emerse nel corso dell'istruttoria, la richiesta presentata dalla parte istante può trovare accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La società istante lamenta il parziale riconoscimento delle riduzioni tariffarie previsto dall'art. 28 della legge 416/218 e dall'art. 23 della legge 223/1990 e s.m.i, nonché l'omessa puntuale indicazione dei criteri adottati dal gestore a giustificazione dell'emissione di note di credito di importi notevolmente inferiori al 50% (relativamente alle annualità 2011-2013 e 2017-2019) e, finanche, dell'assenza delle stesse per gli anni 2014 e 2015, con conseguente mancato riconoscimento dei rimborsi di cui alla predetta normativa in materia. A conforto della propria posizione, l'istante ha provveduto ad una copiosa ed esaustiva produzione documentale sin dalla fase di conciliazione, nel cui fascicolo, si rinvencono, in particolare, tutte le domande dei rimborsi richiesti per gli anni 2011-2019 – ad eccezione dell'anno 2016 per mancata istruttoria della pratica da parte del medesimo utente - corredate della documentazione occorrente e, soprattutto, dei relativi DPCM aventi ad oggetto il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie di che trattasi. Con riferimento al fascicolo documentale inerente alla presente controversia di definizione, si osserva che risultano prodotte alcune note

(datate 29.10.2018 e 03.06.2021), con cui l'istante ha chiesto al gestore contezza in relazione alle provvidenze sulle agevolazioni all'editoria e alle note di credito emesse nei rispettivi anni di competenza nonché dell'attribuzione alla rete fissa o mobile. In atti risultano altresì depositati dall'utente i riscontri inviati dal gestore con pec del 11.06.2019 e 14.09.2020, in cui vengono indicati gli importi erogati tramite note di credito emesse dal 2011 con riferimento alla sola componente voce. A fronte dei suddetti riscontri, l'istante in data 02.08.2021 ha inviato, a mezzo pec, tramite il proprio legale, diffida di pagamento e costituzione in mora per parziale rimborso degli importi erogabili ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 della legge n. 416/2018 e s.m.i. L'istante ha depositato, altresì, le note di credito ricevute dal gestore dell'importo complessivo di € 52.747,87, nonché le fatture emesse da Vodafone negli anni 2011-2019 (ad eccezione dell'anno 2016) e relativa elencazione recante il totale delle somme ivi indicate per l'importo complessivo pari ad € 473.581,44, iva inclusa. Di contro, l'operatore convenuto ha prodotto la nota del 24.09.2021, con cui, in riscontro alla diffida presentata dal legale dell'istante, ha evidenziato l'inesistenza di anomalie tecnico procedurali in merito agli importi accreditati in base alla predetta disposizione, nonché il conteggio del 50% dal medesimo effettuato con esclusione delle offerte dati e di quelle ricaricabili, oltre che delle tasse e dell'iva. Il gestore inoltre, nella propria memoria difensiva, ha delineato l'iter procedurale per il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie e conseguenti somme da rimborsare; in base a tale descrizione Vodafone, a seguito della ricezione del DPCM di ammissione delle domande presentate dall'impresa istante, provvede al conteggio e all'emissione della nota di credito con il rimborso delle voci e, successivamente, trasmette la pratica di richiesta di rimborso all'Ispettorato territoriale di competenza con la relativa documentazione. In particolare, l'operatore ha evidenziato che: "L'Ispettorato, poi, si riserva di non autorizzare il rimborso della pratica presentata dal gestore qualora siano stati fatti rimborsi su offerte non riconosciute per i contributi per l'Editoria / Radio TV, sollevando una contestazione a seguito della quale occorre, successivamente, riaddebitare quanto, invece, già precedentemente riconosciuto al cliente. Tale specifica, invero, trova ragione nel fatto che nel D.P.C.M. ricevuto per l'anno 2019, a fronte di importi errati riconosciuti in passato da altri operatori, è stato precisato che il traffico dati, le connettività ed i collegamenti internet non sono base di calcolo per il riconoscimento delle agevolazioni." Al riguardo, si osserva che il gestore ha rappresentato la titolarità, in capo all'impresa istante, di sim prevalentemente dati e ricaricabili, asserendo l'esclusione, dalle agevolazioni de quibus, delle offerte relative al servizio dati nonché di quelle aventi ad oggetto utenze ricaricabili, senza, tuttavia, fornire alcun concreto elemento probatorio a supporto delle proprie affermazioni. Con memoria di replica depositata nei termini rituali in data 02.09.2022, la società istante ha eccepito l'omessa puntuale indicazione dei criteri specifici di calcolo adottati dal gestore e ha contestato gli importi contabilizzati e riconosciuti da Vodafone, nonché la genericità e scarsa chiarezza delle note di credito, laddove emesse. L'utente ha, in particolare, confutato la sussistenza di disposizioni ostative al pieno riconoscimento delle ridette agevolazioni tariffarie, nello specifico, preclusive dei rimborsi in ordine alle offerte ricaricabili e/o relative al traffico dati, connettività e collegamenti internet. Ed ancora, l'istante, nel richiamare i principi di trasparenza e di buona fede contrattuale, ha eccepito l'omessa informazione da parte

dell'operatore, per l'intero periodo di ricezione delle domande di rimborso, in merito all'asserita esclusione, dalle voci agevolabili, dei piani tariffari sottoscritti, evidenziando, altresì, la mancata produzione, da parte del gestore, del contratto dal quale desumere il tipo di offerta sottoscritta e i relativi piani tariffari. Infine l'utente ha sottolineato l'assenza di contestazione, da parte di Vodafone, in ordine alla mancata applicabilità delle riduzioni tariffarie in ordine alle linee fisse. Ciò posto, deve rilevarsi, preliminarmente, che la legge n. 145/2018 all'articolo 1, comma 772, ha disposto l'abrogazione a decorrere dal 1 gennaio 2020 delle riduzioni tariffarie di cui all'articolo 28, commi primo, secondo e terzo, della legge 5 agosto 1981, all'articolo 11 della legge 25 febbraio 1987, n. 67, all'articolo 8 della legge 7 agosto 1990, n. 250 e dell'articolo 23, comma 3, della legge 6 agosto 1990, n. 223". Ad ogni buon conto, nel caso di specie, è pacifica la vigenza delle suddette disposizioni. Orbene, l'articolo 28 della legge 416/1981, come modificato dall'articolo 4, comma 6, della legge n. 350 del 2003 (legge finanziaria 2004) non opera alcuna preclusione in ordine al traffico dati dai costi agevolabili, prevedendo all'articolo 2 che: "la riduzione di cui al comma precedente si applica per la "cessione in uso di circuiti telefonici e a larga banda punto a punto e multipunto in ambito nazionale per fonia e trasmissione dati...". In ogni caso, si rileva, in linea generale, l'assenza nelle disposizioni normative sopra richiamate nonché nei DPCM concedenti il diritto alle agevolazioni tariffarie, di qualsivoglia limitazione in ordine all'ambito applicativo della medesima normativa in ragione della distinzione della componente di rete fissa o mobile, di voce e dati nonché canoni e traffico. A titolo esemplificativo, nel DPCM del 2019 afferente ai rimborsi per l'anno 2017, è stabilito che: "All'impresa ***** S.p.A con sedeper le testate [...] è riconosciuta, per l'anno 2017, la sussistenza dei requisiti di cui all'articolo 23, comma 3, della legge n. 6 agosto 1990 n. 223, per l'accesso alle riduzioni tariffarie applicate alle utenze telefoniche intestate alla stessa impresa ed elencate nella domanda, così come confermato dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà limitatamente alle utenze intestate alla stessa impresa ed elencate nella domanda. Per le utenze telefoniche si provvede ai sensi dell'articolo 28 della legge 5 agosto 1981, n. 416, secondo le procedure previste dal decreto del Presidente della Repubblica 15 febbraio 1983, n. 49). Ne discende che le motivazioni addotte dal gestore in ordine all'esclusione delle riduzioni tariffarie, in ordine a determinate tipologie di utenze e relativi servizi, non trovano riscontro nelle disposizioni normative sopra richiamate. Alla luce delle osservazioni che precedono, in via preliminare, si condanna la parte convenuta ad osservare le disposizioni contenute nell'articolo 28 della legge 5 agosto 1981 n. 416 e nell'articolo 23 della legge 6 agosto 1990 n. 223 e s.m.i., nonché nei relativi DPCM emanati per il periodo 2011-2019 (con esclusione della sola annualità 2016 per mancata istruttoria della pratica), come da documentazione riconosciuta nei predetti decreti rinviante al contenuto delle domande presentate dall'impresa istante. Inoltre l'operatore dovrà fornire evidenza del prospetto di calcolo da cui risulti la distinzione della componente di rete fissa o mobile, di voce e dati nonché canoni e traffico, nonché delle voci già oggetto di rimborso. Si dispone, altresì, la condanna del gestore al rimborso delle ulteriori somme soggette alle agevolazioni tariffarie di cui alla legge n. 416/1981 e s.m.i., al netto degli importi già riconosciuti mediante emissione di note di credito prodotte agli atti.

DELIBERA

Articolo 1

1. In accoglimento dell'istanza, Vodafone Italia S.p.A (Ho.Mobile - Teletu), è tenuta a: osservare le disposizioni contenute nell'articolo 28 della legge 5 agosto 1981 n. 416 e nell'articolo 23 della legge 6 agosto 1990 n. 223 e s.m.i., nonché nei relativi DPCM emanati per il periodo 2011-2019 (con esclusione dell'annualità 2016), come da documentazione riconosciuta nei predetti decreti rinviante al contenuto delle domande presentate dall'impresa istante; fornire evidenza del prospetto di calcolo da cui risulti la distinzione della componente di rete fissa o mobile, di voce e dati nonché canoni e traffico, nonché delle voci già oggetto di rimborso; rimborsare le ulteriori somme soggette alle agevolazioni tariffarie di cui alla legge n. 416/1981 e s.m.i, al netto degli importi già riconosciuti mediante emissione di note di credito prodotte agli atti.

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 ulteriore danno subito.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco