

DELIBERA N. 243/2022/CRL/UD del 08/09/2022
C. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/257439/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 C. Mxxx del 15/03/2020 acquisita con protocollo n. 0115880 del 15/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, con istanza del 15-03-2020, ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando il ritardo nella procedura di passaggio tra operatori senza interruzione del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha contestato gli addebiti sulla carta di credito di € 217,98, avvenuti in data 3/9 e 2/11/2018, per il pagamento di numero due fatture dell'importo di € 108,99 ciascuna - fatture che vengono indicate nell'istanza come allegato "(all. 1)" -, essendo passato ad altro operatore già dal 27-06-2018. Inoltre chiede il pagamento della somma di € 100,00 per uso "illegale ed abusivo" degli estremi della carta di credito per l'addebito da parte del gestore Vodafone Italia S.p.A.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato. Precisa che sui propri sistemi non sono emerse richieste di migrazione in uscita per l'utenza oggetto di contestazione e che detta utenza è stata disattivata solo in data 07-05-2019, a seguito del mancato pagamento delle ultime quattro fatture emesse. Inoltre, specifica che per l'utenza è presente un insoluto di € 403,67. Ancora eccepisce l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Evidenzia che mancherebbe nell'istanza dell'utente una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte, come di seguito precisato. In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "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. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinviengono istanze che non possano essere oggetto di definizione ai sensi del predetto articolo. In ogni caso anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, in domande conformi alle norme anzidette. In sostanza è possibile convertire, come nel caso che occupa, le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta gli addebiti sulla propria carta di credito di € 217,98, avvenuti in data 3/9 e 2/11/2018, per il pagamento di numero due fatture dell'importo di € 108,99 ciascuna - fatture che vengono indicate nell'istanza come allegato "(all. 1)" e ne chiede la restituzione. Inoltre chiede il pagamento della somma di € 100,00 per uso "illegale ed abusivo" degli estremi della carta di credito per l'addebito da parte del gestore Vodafone Italia S.p.A. Per quanto riguarda la richiesta di restituzione degli addebiti sulla carta di credito, la stessa non può trovare accoglimento stante la sua genericità e indeterminatezza. La richiesta non specifica infatti quali siano le voci di costo non dovute, non indica le fatture (le fatture non vengono allegate affatto), non deposita il contratto sottoscritto con l'altro operatore per il passaggio dell'utenza, insomma non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato. In assenza di documentazione non è possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa, non emergendo elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibile quanto genericamente asserito. (Cfr. Delibera Co.re.com. Emilia Romagna n. 14/2020. Ancora vi è da dire che, neanche la richiesta di pagamento della somma di € 100,00 per uso "illegale ed abusivo" degli estremi della carta di credito per l'addebito da parte del gestore Vodafone Italia S.p.A. potrà essere accolta, stante la sua genericità e indeterminatezza e l'impossibilità di qualificarla correttamente in un eventuale richiesta di indennizzo ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, il quale sancisce che (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza del signor Mxxx C. avverso la società Vodafone Italia Spa.



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 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, 08/09/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini