

DELIBERA N. 323/2022/CRL/UD del 08/09/2022
G. P. Mxxx / VODAFONE
(ISTANZA LAZIO/D/151/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE 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”;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 del Sig. G. P. Mxxx di cui al prot. D777 del 07/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

L’utente – titolare della linea domestica 06.6xxxxxxx, con contratto “Super ADSL Family” – lamenta che con decorrenza dal mese di giugno 2016 il Gestore avesse

rimodulato il periodo di fatturazione da 30 a 28 giorni, in violazione della vigente regolamentazione ex Del. 121/17/Cons e senza alcun preavviso. A supporto delle proprie doglianze, in data 15.09.2017 inviava reclamo, rimasto privo di riscontro. Premesso quanto sopra richiedeva: Rimborso per il periodo di fatturazione a 28 giorni, per € 90,00; Indennizzo per il disservizio subito da rinvenirsi in via analogica nella Delibera indennizzi ex art. 12, comma 3 all. A Del. 73/11/CONS per € 684,00.

2. Posizione dell'Operatore:

L'operatore Vodafone ha depositato, nei termini indicati, la memoria nella quale, in sintesi, ha dichiarato quanto segue. In via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non fossero coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, evidenziava l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio in favore dell'utente.

Poste tali premesse, la Vodafone, confermando di aver correttamente applicato le condizioni contrattuali pattuite, evidenziava che l'utente veniva regolarmente informato della rimodulazione del periodo di fatturazione e della conseguente modifica delle condizioni contrattuali a mezzo fattura n°AG05938570 del 22.04.2016. La parte istante, pertanto, veniva messa in condizione di esercitare gratuitamente il recesso dal rapporto contrattuale, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Inoltre la Vodafone contestava la mancata contestazione delle fatture e che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risultasse essere mai pervenuto alla società convenuta, in relazione alla lamentata problematica.

In conclusione il Gestore osserva che anche in caso di rimborso del periodo di fatturazione oggetto di contestazione, la fattispecie non darebbe diritto ad alcuna forma di indennizzo in quanto non rientrante tra le previsioni di cui all'all. A Del. 73/11/CONS.

Sotto il profilo amministrativo e contabile l'Operatore convenuto precisa che risulta a carico dell'utente un insoluto residuo di euro 55,98.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del Regolamento, ed è pertanto proponibile. In punto di rito, non merita accoglimento l'eccezione preliminare sollevata dal Gestore in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto Vodafone non ha specificato quali sono le singole richieste di cui chiede lo stralcio. Non risulta pertanto in alcun modo possibile verificarne l'esatta identità e la coincidenza dell'UG con l'istanza di definizione.

Premesso quanto sopra, con la presente procedura l'utente lamenta la fatturazione a 28 giorni e richiede in questa sede la restituzione dei così detti "giorni erosi", oltre ad un indennizzo per il relativo disservizio. Sul punto è opportuno rilevare che per quanto

riguarda il tema della fatturazione a 28 giorni, il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera Agcom n. 499/17/CONS in cui veniva rilevato nei confronti della Società Telecom il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera Agcom n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione. In particolare, si constatava che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti “giorni erosi”. Infatti, l’art. 1 della sopra citata delibera Agcom n. 121/17/CONS, ha apportato modifiche all’art. 3 della delibera Agcom n. 252/16/CONS “Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica”; con l’aggiunta del comma 10 in cui è precisato che “Per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest’ultima”. Più recentemente è intervenuta Delibera AgCom 269/18/CONS, in forza della quale i clienti Tim, Vodafone, Wind Tre e Fastweb che hanno avuto bollette a 28 giorni, hanno diritto ai rimborsi automatici per gli importi che hanno versato in più. Per tali sopravvenuti motivi – attesa la risoluzione normativa della problematica – si deve definitivamente considerare cessata la materia del contendere tra le parti.

Solo per onere di completezza, si precisa che in ogni caso non sarebbe stato possibile accogliere la domanda di indennizzo della parte istante. Fermo quanto sopra, la doglianza dell’utente de qua non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell’ambito oggettivo della delibera 73/11/CONS; di conseguenza, non solo l’adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo le ipotesi sopra descritte indennizzabili ai sensi della delibera citata, perché non ricomprese nel numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle in via analogica ad alcuna di esse, come preteso dall’istante.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Si dispone l'archiviazione dell'istanza avanzata dal Sig. G. P. Mxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per intervenuta cessazione della materia del contendere.

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.

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

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to

