

DELIBERA 419/2023/CRL/UD del 08/09/2023
R. E. A. Mxxx (MARCO SANDWICHES CLUB) / VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/432784/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **08/09/2023**;

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 Rxxx Exxx Axxx Mxxx (M. Sxxx Cxxx) del 11/06/2021 acquisita con protocollo n. 0263025 del 11/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante con istanza dell’11-06-2021, ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile Teletu), lamentando l’aumento dei costi del servizio e, quindi, l’applicazione di un piano tariffario diverso dall’offerta sottoscritta. Per tal ragione contesta le fatture emesse e richiede lo storno dell’insoluto, nonché l’indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell’operatore

Vodafone pone in rilievo, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, la loro totale infondatezza. L’Operatore precisa che l’utenza attivata, però, è di natura consumer e, quindi, Vodafone nulla poteva sapere dell’attività commerciale dell’istante e non può, in ogni caso, farsi carico di eventi che, al momento della conclusione del contratto, essa neanche poteva prevedere. Anzi, precisa che il servizio è rimasto attivo e i costi, pur comprendendo la situazione, sono dovuti. Nel merito, poi, in ordine all’illegittimo aumento dei costi lamentato dall’utente Vodafone contesta quanto allegato ma non provato dall’istante non essendo intervenuta, in corso di rapporto, alcuna modifica delle condizioni contrattuali. Vodafone, inoltre, rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. 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.” Eccepisce anche che in base alla Delibera 353/2019/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”. Ancora eccepisce l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. In ultimo evidenzia la

manca di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera, ribadendo che parte istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità dello stesso gestore. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 551,70.

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 rinvengono 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 le eventuali istanze risarcitorie nelle ipotesi d'indennizzo previste dal Regolamento in materia di indennizzi. Quanto al merito, la richiesta di annullamento delle fatture e relativo stono dell'insoluto, non può essere accolta. Dalla documentazione in atti emerge la mancata contestazione delle fatture da parte dell'utente e/o meglio nei termini previsti, difatti fatta eccezione per il reclamo datato 18-03-2021, in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione. Si rileva a tal fine che l'utente veniva informato dall'Operatore anche della possibilità di contestare le fatture, detta circostanza si desume dall'unica fattura depositata dallo stesso utente, in cui viene chiaramente indicato "Contestazioni. Eventuali contestazioni relative agli importi della fattura devono essere presentate entro 45 giorni dalla data di ricezione", di conseguenza le stesse si ritengono accettate. Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente. Non solo. La chiusura dell'attività imponeva una richiesta di cessazione della linea che in atti, invece,

non risulta. Del tutto correttamente, pertanto, il gestore, in assenza di segnalazioni, ha regolarmente fatturato i servizi resi. Quanto, invece, alle somme che sarebbero state illegittimamente fatturate, alcuna prova e/o chiarimento in merito è stato fornito. Quanto all'indennizzo richiesto e quantificato in € 300,00, ai sensi dell'art. 12 Allegato A della Delibera n. 347/18/Cons, per mancata risposta al reclamo (PEC del 18-03-2021), il reclamo è stato inoltrato dopo quasi un anno dall'ultima fattura in atti (agosto 2020). Lo stesso si palesa come tardivo e non meritevole di accoglimento. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza del sig. R. E .A. Mxxx (M. Sxxx Cxxx) nei confronti della società VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)

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 Core-com e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Co-recom.

4. Roma, **08/09/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini