

DELIBERA 420/2023/CRL/UD del 08/09/2023
G. Axxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/434720/2021)

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 G. Axxx del 18/06/2021 acquisita con protocollo n. 0272235 del 18/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante con istanza del 18-06-2021, 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 e l’eventuale rimborso delle somme versate in esubero, 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. Ribadisce che l’asserita contestazione della difformità della fatturazione de qua è priva di rilievo giuridico, come anche la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall’istante. 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. A rafforzamento di quanto detto, si precisa che, da sistema è presente un accredito di euro 116,00 visibile nella fattura AI18818801 di ottobre 2018 come rimborso di costi non dovuti per una mancata convergenza sull’offerta Vodafone One Special (cfr. all. 1). L’istanza, perciò e a fronte anche di quanto detto, dovrà essere necessariamente rigettata. Vodafone, inoltre, rileva l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Inoltre, 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 mancanza 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.

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 potranno essere accolte parzialmente 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. La richiesta di annullamento delle fatture con relativo storno dell'insoluto ed eventuale rimborso di quanto versato in esubero non può essere accolta stante la sua genericità e indeterminatezza, visto il mancato deposito sia delle medesime fatture sia delle contestazioni delle stesse. La richiesta non può essere accolta, in quanto l'utente non offre alcun elemento utile alla verifica di quanto lamentato (fatture, contestazioni fatture, contratto, ecc.), fatta eccezione per un'unica fattura, insufficiente per una corretta ricostruzione della vicenda. 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 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 20-06-2019, in atti non vi è alcun documento attestante la contestazione delle fatture. 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 in atti, 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, quindi l'utente rimane debitore nei confronti dell'Operatore di dette somme e l'Operatore le potrà recuperare nelle forme di legge. 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 22-6-2019), il reclamo è stato inoltrato dopo sei mesi dal recesso del dicembre 2018. 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. G. Axxx nei confronti della 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 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, **08/09/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini