

DELIBERA 212/2023/CRL/UD del 10/05/2023
M. Dxxx Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/223909/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **10/05/2023**;

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 M. Dxxx Mxxx del 02/01/2020 acquisita con protocollo n. 0000609 del 02/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 02-01-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando soprattutto l'applicazione di modifiche tariffarie/contrattuali senza preventiva comunicazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha richiesto a) il rimborso totale degli importi fatturati e non dovuti b) Indennizzo per mancata/tardiva risposta al reclamo, indennizzo non quantificato e che sarebbe stato presentato in data 14-02-2018.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato. La stessa precisa che, dall'analisi delle fatture emesse emerge che Vodafone ha correttamente applicato i costi così come prospettati in merito al piano tariffario sottoscritto. Invero, le successive modifiche generali di contratto sono state comunicate con nota in fattura ovvero, nello specifico, nella fattura AL06997414 del 12-04-2019 nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia (cfr. all. 1). Nella suddetta comunicazione da parte del gestore, difatti, è stata altresì fornita specifica delle modalità nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o per migrare verso altro operatore mantenendo il proprio numero in esenzione costi. Tuttavia, nessuna richiesta di disdetta per le modifiche unilaterali risulta pervenuta da parte dell'utente, nonché alcuna contestazione delle fatture sin dall'attivazione delle utenze. Di conseguenza l'operatore nella memoria conferma la correttezza del proprio operato gestionale e della relativa fatturazione. In ultimo evidenzia che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie, per cui, mancando nel caso in esame reclami e/o segnalazioni chiede il non accoglimento dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante vengono trattate congiuntamente e non potranno essere accolte. La richiesta di cui al punto a) rimborso totale degli importi fatturati e non dovuti non può essere accolta. Dalla documentazione in atti non emergono reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. Si rileva a tal fine che, in base alla Condizioni Generali di Contratto "Riepilogo dell'offerta Super Fibra Family" depositato dallo stesso istante, "... eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico ... dovranno essere inoltrati a Vodafone

entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico ... con l'indicazione delle voci e degli importi contestati ... In difetto, la fattura si intenderà accettata". 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), la fattura si intende quindi accettata dall'utente. Nel caso de quo l'utente sostiene di aver contestato le fatture con reclamo del 14-02-2018, ma non produce lo stesso, per cui, sulla base della documentazione versata, non vi è la relativa prova. Inoltre è doveroso anche precisare che, per quanto riguarda gli aumenti tariffari, il gestore ha correttamente applicato i costi così come prospettati in merito al piano tariffario sottoscritto e le successive modifiche generali di contratto sono state comunicate con nota in fattura (C.fr. fattura n. AG18833508 del 22-11-2016, prodotta dal medesimo utente, nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia. Ancora, ulteriori successive modifiche generali di contratto sono state comunicate con nota in fattura (Cfr. fattura AL06997414 del 12-04-2019, fattura in atti depositata dall'operatore), ancora una volta, nel rispetto delle forme e dei modi previsti dalla vigente normativa in materia. Nelle suddette comunicazioni da parte del gestore, difatti, è stata altresì fornita specifica delle modalità nonché dei termini per esercitare il diritto di recesso o per migrare verso altro operatore mantenendo il proprio numero in esenzione costi. Tuttavia, nessuna richiesta di disdetta e/o reclamo è stata presentata in atti dall'istante, per cui la richiesta di rimborso degli importi fatturati non può trovare accoglimento. Infine, per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, la stessa non potrà trovare accoglimento in quanto agli atti non vi è prova che l'utente "abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore...", l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi" (Cfr. Delibera n. 59/18/CIR dell'AGCOM ed altre). Inoltre, è da precisare che la presenza di segnalazioni e/o reclami è di fondamentale importanza per l'eventuale quantificazione dell'indennizzo, al fine appunto della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, per cui allo stato, mancando agli atti le segnalazioni e/o reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. M. Dxxx Mxxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa. Spese di procedura compensate.

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, **10/05/2023**

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini