AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 213/2023/CRL/UD del 10/05/2023
C. Gxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/258999/2020)

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 C. Gxxx del 19/03/2020 acquisita con protocollo n. 0123676 del 19/03/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 19-03-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A (Ho. Mobile – Teletu), lamentando principalmente che era stata costretta, a seguito della modifica delle condizioni contrattuali e tariffarie, al passaggio ad altro operatore sia per la linea fissa che per quella mobile. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente richiede lo storno totale dell'insoluto, indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami, oltre eventuali spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone evidenzia, in primis, come mediante la fattura AI02876007 del 14.2.2018 la Sig.ra Gxxx sia stata resa edotta che a partire dalla prima fattura emessa dopo il 5.4.2018 i servizi e le promozioni attive si sarebbero rinnovate su base mensile anziché ogni 4 settimane, con annessa possibilità entro 30 giorni di recedere o passare ad altro operatore, senza penali, conformemente a quanto previsto dall'art. 70, comma 4, del d.lgs. 259/2003 (cfr. all.1). Per ciò che attiene, poi, alla fattura AL06604005 del 12.4.2019, ancora, precisa che la stessa appare corretta poiché sono ivi presenti i contributi fissi relativi al piano tariffario sottoscritto, i costi di attivazione nonché il corrispettivo "Soluzione Lavoro Relax" (cfr. all. 2). Ancora ribadisce che i costi di attivazione richiesti sono dovuti, come peraltro statuito anche dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. 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. Inoltre, il gestore precisa che, per quanto riguarda la fattura AL08139238 dell'8.5.2019, in essa sono presenti gli addebiti relativi ai costi fissi per la sim ed ai costi variabili afferenti al conguaglio dei servizi digitali (cfr. all. 3). In ultimo rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 537,14.

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. Nel merito, si osserva che l'utente lamenta l'addebito da parte del gestore dei costi di disattivazione per il totale dei ratei mancanti alla scadenza contrattuale in un'unica soluzione a seguito di passaggio ad altro operatore, passaggio determinato dalle modifiche unilaterali poste in essere dal gestore. La richiesta di storno insoluto per quanto contestato ai punti a) Addebito per costi non riconosciuti (definiti dall'istante genericamente costi illegittimi) e b) Addebito per costi di recesso/disattivazione, 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, ma soprattutto in base al prospetto informativo allegato alle fatture depositate da entrambe le parti, l'utente è stato informato correttamente informato dall'Operatore che "… eventuali contestazioni 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", 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), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente. Sulla richiesta di indennizzo quantificato in € 300,00 per mancata risposta ai reclami. In primis è doveroso evidenziare che detta domanda è estremamente generica e non è suffragata da documentazione a supporto della richiesta medesima, difatti dalla documentazione in atti emerge il mancato deposito di reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore, benchè

nell'istanza e nella memoria di replica l'utente sostiene di averlo fatto. Inoltre, è da precisare che la presenza di 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 i reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione dell'eventuale indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami. Il mancato deposito della documentazione che dimostri che l'istante abbia presentato i reclami richiamati nell'istanza e nella memoria di replica comporta, quindi, anche il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata/mancata risposta ai reclami.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra C. Gxxx 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