

DELIBERA 220/2023/CRL/UD del 10/05/2023
G. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/446611/2021)

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 G. Sxxx del 30/07/2021 acquisita con protocollo n. 0327296 del 30/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: "A SEGUITO DEL PASSAGGIO DA TELETU A VODAFONE CON MIGRAZIONE DEL NUMERO, LA TELETU HA ADDEBITATO DELLE FATTURE. L'istante formulava le seguenti richieste: - VERIFICA DELL'ACCADUTO, RIPETIZIONE DELL'INDEBITO DAL MOMENTO DEL PASSAGGIO AL NUOVO OPERATORE, STORNO INSOLUTO, RIMBORSO, INDENNIZZO, RICHIESTA DI RIMBORSO DELLE SPESE LEGALI PER LA PROCEDURA DI DEFINIZIONE QUANTIFICATE IN 150 EURO. Disservizi segnalati: - 06XXX7656 Doppia fatturazione a seguito di passaggio tra operatori

2. La posizione dell'operatore

Vodafone evidenzia, in primis, in riferimento alle contestazioni ex adverso avanzate, la correttezza della fatturazione emessa ed oggetto di doglianza. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla 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". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. In ogni caso è opportuno porre in rilievo che l'eventuale fatturazione successiva alla disdetta validamente formulata o alla migrazione verso altro gestore non comporta, di per sé, il diritto all'indennizzo bensì il diritto al mero storno o rimborso delle somme contestate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Preciso ciò, sul piano istruttorio, va rilevata l'incompletezza e l'insufficienza del quadro probatorio. Ciò non consente di procedere ad una analisi compiuta della vicenda in esame. L'istante, infatti, si esime dall'allegare la richiesta di migrazione da Teletu a Vodafone, motivando semplicemente di aver richiesto migrazione da Teletu a Vodafone. L'istante allega pagamenti in merito a fatture Vodafone, nulla indicando e allegando circa il presunto doppio addebito di Teletu, nonostante la migrazione a Vodafone. Sul diritto della ripetizione dell'indebito dalla data del passaggio al nuovo operatore Vodafone, allo storno insoluto, rimborso, indennizzo, richiesta di rimborso delle spese legali per la procedura di definizione quantificata in € 150,00. Si ritiene che l'Autorità non dispone, né delibera, in merito al rimborso delle spese legali, ma si limita, se dovuto, a riconoscere un indennizzo per le fattispecie di cui al Regolamento Indennizzi dell'Autorità stessa. Né, in tal caso, l'Autorità può disporre in merito al rimborso degli importi doppiamente fatturati, in quanto non ne viene dimostrata la sussistenza sulla base degli elementi probatori depositati dall'istante. Ciò premesso, considerata l'incompletezza della documentazione probatoria depositata dall'istante relativamente alla doppia fatturazione, l'incompletezza della documentazione relativamente alla domanda di migrazione, la genericità della descrizione dei fatti, non è possibile disporre l'erogazione di alcun indennizzo. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza formulata dalla sig. S. Gxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). 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

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to