

DELIBERA 446/2023/CRL/UD del 10/11/2023
F. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/428869/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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 F. Mxxx del 28/05/2021 acquisita con protocollo n. 0245263 del 28/05/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante con istanza del 28-05-2021, 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’attivazione di uno piano tariffario diverso dall’offerta propostagli. Per tal ragione contesta le fatture emesse e richiede il relativo storno con rimborso delle somme pagate in esubero.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore non ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, alcuna memoria difensiva.

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. Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell’art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante non potranno essere accolte come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l’utente richiede lo storno delle fatture emesse per essere stato attivato il servizio con un piano tariffario diverso da quello concordato. A suo dire il contratto sarebbe stato formalizzato a mezzo telefono e nonostante la richiesta di avere il file della registrazione l’operatore non avrebbe evaso detta richiesta, per cui chiede lo storno delle fatture emesse ed il rimborso della somma di € 488,00 dallo stesso quantificata come in esubero di quanto dovuto. La richiesta di storno di dette fatture non può trovare accoglimento dal momento che, dalle medesime fatture depositate dall’utente si evince che lo stesso aveva aderito all’offerta “Internet Unlimited - Contributo Rete Fissa”, offerta attiva dal 17-05-2018, su cui era applicata una promozione consistente “Sconto contributo 24.90



E per 12 rinnovi”, al termine dei 12 mesi, l’operatore ha fatturato senza l’applicazione dello sconto della promozione, e cioè a far data dall’agosto 2019. L’utente con l’istanza richiede proprio il rimborso di tali somme, in quanto a suo dire non spettanti e difforni rispetto dall’offerta prospettataagli. Ebbene, in assenza del contratto, non è possibile verificare con esattezza a quale offerta ed a quali condizioni contrattuali aveva aderito l’utente, ma ad ogni modo, dalle fatture depositate dal medesimo utente si evince che l’Operatore ha applicato correttamente le condizioni contrattuali, presunte pattuite, e che l’aumento dell’importo fatturato mensilmente è stato determinato dalla fine dello sconto promozionale offerto all’attivazione, per cui l’utente avrebbe potuto e può esercitare la richiesta di recesso così come previsto per legge e contrattualmente, nel caso in cui ritenga i costi eccessivi. Ancora vi è da dire che dalla documentazione in atti non emergono contestazioni e/o reclami rivolti all’indirizzo dell’operatore. Si rileva a tal fine che l’utente veniva informato dall’Operatore anche della possibilità di contestare le fatture, detta circostanza si desume dalle fatture depositate 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, 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 del05/12/12). 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 accettate dall’utente. Pertanto, per i medesimi motivi, segue anche il mancato accoglimento della richiesta di rimborso delle somme assunte come versate in esubero.

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. F. Mxxx nei confronti di 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, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini