

DELIBERA 309/2023/CRL/UD del 16/6/2023
C. Gxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/227359/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 11/01/2020 acquisita con protocollo n. 0011169 del 11/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante C. dxxx Gxxx, rappresentato dal Sig. Mxxx A., con istanza dell'11-01-2020 ha richiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A, lamentando principalmente addebiti per traffico non riconosciuto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha contestato genericamente gli addebiti operati dal gestore, in quanto dalla data del 20-11-2017 ha stipulato contratto per la telefonia fissa e dati con altro operatore, per cui chiede lo storno delle fatture emesse.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria versata in atti Vodafone insiste sulla correttezza del proprio operato. Anzi evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione emessa, oggetto di contestazione, e insoluta per l'ammontare complessivo di euro 6.441,30. L'operatore, difatti, rappresenta che la comunicazione di recesso da parte istante è pervenuta unicamente nel mese di novembre 2018 (cfr. all. 1). Prima di tale data, invero, non sono presenti manifestazioni di volontà dell'utente riguardanti richieste di cessazione dei servizi o di migrazione delle utenze oggetto di contratto. Di conseguenza, le fatture emesse prima della summenzionata data, quindi, appaiono corrette e prive di errori poiché generate in pendenza del rapporto contrattuale. Inoltre, evidenzia anche che dalle fatture emesse, nel periodo in contestazione ed insolute per la rilevante somma di euro 6.441,30, emerge la presenza di costante e regolare traffico telefonico eseguito dal Comune di Greccio. In ultimo pone in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto alla stessa in relazione a tale problematica. A ciò si aggiunge che, in virtù di quanto previsto dalle condizioni contrattuali, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, come confermato dalle suddette condizioni. In ultimo eccepisce che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 6.441,30.

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 la richiesta formulata da parte istante non potrà essere accolta come di seguito precisato. Nel merito, si osserva che l'utente principalmente lamenta addebiti per traffico non riconosciuto. In specifico, a suo dire, gli importi non sarebbero dovuti in quanto lo stesso dalla data del 20-11-2017 avrebbe stipulato un contratto per la telefonia fissa e dati con altro operatore, per cui le somme richieste dal gestore Vodafone non sarebbero dovute e per tale ragione chiede lo storno delle fatture per l'importo totale di € 6.441,30. In realtà, in atti, è presente una richiesta di disattivazione datata 14-11-2018, tra l'altro depositata dall'operatore e non dall'istante, da cui si evince che l'utente abbia esercitato il diritto di recesso, per cui l'operatore, in base alle condizioni contrattuali, era tenuto a recepire il recesso dell'utente entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della stessa, di conseguenza ciò avrebbe dovuto comportare la risoluzione del contratto nei 30 giorni successivi e non avrebbe dovuto emettere fatture dopo questa data, cosa che anche se non è stata dimostrata, per mancanza di documentazione in merito, appare essere stata rispettata, in quanto in atti non si rinvenivano fatture relative a tale periodo. Ad ogni modo, nel caso de quo, il Comune di Greggio contesta le fatture emesse prima della data dell'esercizio di detto recesso, difatti esaminando le fatture contestate (n. AI05754502, AI09658811, AI13620849, AI17606596, AI21637416) e depositate in atti, le stesse coprono il periodo dal 27-01-2018 al 23-11-2018, quindi tutto il periodo precedente l'esercizio del diritto di recesso. Ancora è da evidenziare, come rimarcato nella memoria dell'operatore, che l'utenza e le utenze ad esse collegate in tale periodo erano attive, visto la presenza di traffico telefonico. In ultimo si evidenzia anche che, dalla documentazione in atti, non emergono contestazioni e/o reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. Si rileva a tal fine che, in base alla Condizioni Generali di Contratto depositate in atti, "... 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), le fatture si intendono quindi accettate dall'utente. Vi è anche da sottolineare che la richiesta dell'utente di storno delle fatture emesse è generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in relazione agli asseriti e non provati errori di fatturazione. Difatti, l'utente basa la sua richiesta di storno delle fatture esclusivamente sulla circostanza, neanche provata, che dalla data del 20-11-2017 avrebbe effettuato il passaggio dell'utenza e delle utenze collegate ad altro operatore. In

realtà, seppur ciò si fosse verificato, la richiesta di disattivazione è stata presentata solo in data 14-11-2018, circa un anno dopo, continuando, comunque, ad usufruire anche dei servizi del gestore Vodafone, visto che dalle fatture in atti emerge traffico telefonico, di conseguenza anche per tale motivo si è nell'impossibilità di accogliere l'istanza dell'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Rigetta l'istanza del c. dxxx Gxxx nei confronti di Vodafone Italia SpA. Spese di procedura comprese.
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.
4. 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, **16/6/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini