

DELIBERA 329/2023/CRL/UD del 16/6/2023
C. L. B. Cxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/231608/2020)

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. L. B. Cxxx del 20/01/2020 acquisita con protocollo n. 0025670 del 20/01/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante con istanza del 20-01-2020 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, a seguito della migrazione dell'utenza verso altro operatore in conseguenza di recesso determinato per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali e per sospensione amministrativa della linea telefonica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha contestato genericamente gli addebiti operati dal gestore, 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 nell'erogazione del servizio a favore dell'utente BLANCAS CAMARENA CLAUDINA LUZ e nell'applicazione delle condizioni contrattuali afferenti alla proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante. Difatti, specifica testualmente "rappresenta che non si riscontrano anomalie in merito all'applicazione dell'offerta commerciale denominata "Iperfibra" sottoscritta la quale prevede un costo di euro 34,50 mensile". In relazione, poi, alla lamentata sospensione dell'utenza rileva che la stessa è stata effettuata a causa dell'insoluto maturato, come previsto dalle condizioni generali di contratto. Aggiunge, altresì, che l'istante è stata regolarmente preavvisata attraverso le opportune comunicazioni tramite sms ed e-mail, in ossequio alla normativa di settore. Inoltre, precisa che gli importi attualmente insoluti si riferiscano non solo ai costi di attivazione del servizio ma anche all'applicazione dei costi relativi a dispositivi rateizzati. Evidenzia, quindi, che l'importo contestato è richiesto per compensare le eventuali offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. La fatturazione emessa, per tutto ciò, appare corretta e dovuta a favore di Vodafone. In relazione, inoltre, ai costi di attivazione si rileva che gli stessi sono dovuti, come peraltro statuito dalla delibera emessa dal Corecom Sardegna nell'ambito del procedimento GU14/67355/2019. 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 407,32.

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, sia per l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite sia per la sospensione amministrativa della linea telefonica, e per tale ragione chiede lo storno delle fatture. Dalla documentazione in atti non emergono contestazioni e/o reclami rivolti all'indirizzo dell'operatore. Si rileva a tal fine che, in base alle 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 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, in accoglimento dell'eccezione sollevata dall'operatore, 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, di conseguenza anche per tale motivo si è nell'impossibilità di accogliere l'istanza dell'utente. 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 le contestazioni delle fatture ed eventuali reclami si è nell'impossibilità di una corretta quantificazione di un eventuale 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 presentata dalla Sig.ra C. L. B. Cxxx nei confronti di Vodafone Italia Spa.

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, **16/6/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to