

DELIBERA 365/2023/CRL/UD del 21/07/2023
C. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/461483/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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. Pxxx** del 30/09/2021 acquisita con protocollo n. 0388067 del 30/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “contesta la fattura pervenuta con traffico extra soglia di €uro 504,85. Come da reclamo che si allega l'operatore non ha avvisato il titolare della linea telefonica del raggiungimento della soglia di traffico consentendo un addebito di somme assolutamente sproporzionate. Distaccata la linea senza alcuna motivazione non è stata accolta la richiesta di risoluzione che è stata più volte reiterata anche dal sottoscritto”. Con relative richieste: (i) Rimborso somme addebitate; (ii) riconoscimento indennizzi per perdita della numerazione; (iii) riconoscimento indennizzi per mancata risoluzione contrattuale.

2. La posizione dell'operatore

La convenuta rileva: “l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nella fattura AM10309444 sono presenti diverse richieste di giga In & Out, conformemente a quanto previsto contrattualmente. A tal riguardo, inoltre, si precisa che l'utente deve necessariamente esprimere il suo consenso per l'attivazione della promozione. Anche lo stesso servizio clienti, che ha gestito il reclamo dell'istante, ha confermato come l'acquisto sia stato fatto in autonomia dal cliente direttamente dall'area fai da te. E' possibile, dunque, affermare che il servizio de quo non è stato attivato in autonomia da Vodafone poiché serve, come dimostrato, il consenso del cliente. Ad ogni buon conto si pone poi in rilievo che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente in relazione a tale problematica.”. In conclusione, chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

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, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. L'istante contesta la fattura n. AM10309444 poiché a suo dire contenente traffico extra soglia per € 504,85; contesta altresì, il distacco della linea senza alcun motivo ed eccepisce l'omesso avviso del raggiungimento della soglia di traffico. Nel formulario viene ricordato l'invio di una richiesta di risoluzione della vicenda inviata più volte anche a mezzo procuratore ma, non risulta depositato nel fascicolo documentale del GU14 ulteriore documentazione, se non le diffide del procuratore dell'11.6.2020 e 6.8.2020. L'istante, pertanto, chiede la restituzione delle somme addebitate, oltre al riconoscimento degli

indennizzi da sospensione ingiustificata del servizio, per perdita della numerazione e mancata esecuzione dell'ordine di risoluzione contrattuale. L'istante nel formulario chiede la restituzione delle somme addebitate, ma non deposita prova dell'eventuale pagamento, ed al tempo stesso, nelle memorie e nella diffida legale chiede lo storno della fattura contestata oltre agli indennizzi per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti e sospensione dell'utenza per 90 giorni. Nella propria memoria Vodafone dal canto suo insiste nella correttezza della fatturazione precisando che l'opzione In & Out è stata attivata in autonomia dall'istante, ma in merito non fornisce prova. Precisa altresì, che la fattura non contestata nei 45 giorni si intende accettata, ciò tuttavia contrasta con le diffide legali inviate, e depositate nel fascicolo, rispettivamente l'11.6.2020 e 6.8.2020 che dimostrano il rispetto delle predette tempistiche. Di conseguenza tale eccezione risulta totalmente infondata. Così come infondata risulta essere l'ulteriore eccezione di infondatezza della domanda per tardività dei reclami, in quanto, come anzidetto, i reclami sono stati tempestivi e correttamente ricevuti dal Gestore, così come documentato con ricevuta pec di consegna. Pertanto, i diritti di difesa del gestore non sono stati assolutamente violati, non trovando alcun fondamento la copiosa giurisprudenza, richiamata nella propria memoria. Il Gestore basa la propria memoria solo ed esclusivamente sulla legittimità della fattura, senza nulla dire in merito alla sospensione della numerazione lamentata dall'istante per complessivi 90 giorni, come indicato dall'istante. Per quanto sopra, stante l'assenza di documentazione a riprova della richiesta di attivazione da parte dell'istante dell'opzione In & Out, si ritiene di dover accogliere la domanda relativa allo storno integrale dell'insoluto ed il Gestore dovrà provvedere in tal senso, con ritiro della pratica di recupero crediti a propria cura e spese. In merito ai richiesti indennizzi relativi alla sospensione della linea, così come richiesti nel formulario, si ritiene non siano accordabili, per indeterminatezza del periodo in cui si sarebbe verificato. Ciò in quanto l'istante sostiene di aver subito la sospensione della linea dal 21.6.2020 (nella memoria viene indicata erroneamente la data del 21.6.2021) fino alla data in cui ha trasferito la propria utenza presso il Gestore Poste Mobile, per complessivi 38 giorni, ma non fornire prova documentale della deadline in cui lo stesso si sarebbe perfezionato. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'accoglimento parziale dell'istanza formulata dal sig. **C. Pxxx** nei confronti della Vodafone Italia S.p.A., la quale, pertanto, è tenuta a stornare integralmente la fattura n. AM10309444 di € 504,85, con ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'Operatore. 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 ulteriore 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, 21/07/2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to