

DELIBERA 372/2023/CRL/UD del 21/07/2023
M. Ixxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/582572/2023)

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 **M. Ixxx** del 28/01/2023 acquisita con protocollo n. 0023341 del 28/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'utente, ha lamentato una fatturazione difforme rispetto a quella contrattualmente prevista. A supporto delle proprie pretese, l'istante ha allegato tre screenshot con gli addebiti del canone mensile, pur senza alcuna quantificazione in merito ad eventuali indennizzi. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto "il ripristino immediato della data di fatturazione al 18/GG con attivazione domiciliazione bancaria a data certa 18/gg e non altra data, come da precedenti richieste e come da segnalazioni passate in quanto già grave; in altre situazioni la Vodafone si comporta come proprietaria della numerazione e non come concessionaria. Visti i presupposti si ritiene congruo esercizio di diritto di indennizzo ai sensi del codice civile 2043/2021".

2. La posizione dell'operatore

Vodafone con la memoria del 06.03.2023, ha evidenziato l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzata da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Iozzino e nei relativi addebiti, difatti, l'addebito della promozione è avvenuto al rinnovo della stessa, ovvero in data 19.11.2022. Non vi sono, quindi, anomalie in quanto l'addebito è stato uno solo nel mese di riferimento, come peraltro evidente dal dettaglio delle ricariche allegato alla memoria difensiva. Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso avanzata dall'istante, anche in considerazione del fatto che non vi sono reclami scritti inoltrati dal ricorrente. E' altresì inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom.

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, tuttavia la richiesta di "ripristinare la data di fatturazione" non può trovare accoglimento, poiché la stessa non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definito dall'art. 20 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (delibera Agcom n.203/18/CONS così come modificato dalla delibera 390/21/CONS), ai sensi del quale: " l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia , ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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 o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto,

dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Tale disposizione delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi, salvo ovviamente il verificarsi di condotte lesive da parte dell’operatore. Pertanto, la domanda dell’utente volta ad ottenere la regolarizzazione contrattuale, non può essere presa in esame dall’organo adito, in quanto a nessun obbligo di facere può essere condannato il gestore, bensì al solo pagamento di rimborsi/indennizzi, ove previsti.

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. M. Ixxx nei confronti della società 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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini