

DELIBERA 51/2023/CRL/UD del 27/01/2023
A. RXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/369360/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 A.RXXX. del 21/12/2020 acquisita con protocollo n. 0541838 del 21/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, utente privato con codice cliente n. 2355xxx per Servizio di Telefonia fissa, contesta la mancata restituzione delle somme pagate durante la fatturazione a 28 giorni, descritte nella delibera AGCom 269/18/CONS (c.d " giorni erosi") in seguito alla richiesta fatta in data 22 agosto (2019) effettuata tramite l'area clienti del sito Tele Tu. Lamenta il fatto di essere stato contattato il 26 agosto, da una operatrice di Vodafone che offriva un indennizzo non monetario del periodo eroso, consistente in una offerta commerciale (Eliminazione dei costi di scatto alla risposta per un periodo di 1 anno; - Voucher di 246€ per l'acquisto di un telefonino Samsung o Huawei; - 3 mesi di NOW TV; - 2 biglietti Cinema). Detta offerta veniva accettata con registrazione telefonica alla quale doveva seguire un SMS di conferma che di fatto non è mai arrivato. A ciò ha fatto seguito una serie di solleciti tramite telefono e fax (in particolare quella del 28 agosto: inoltrata richiesta informazioni, dal sito Tele Tu, al Servizio Clienti - via mail attraverso la sezione "Per contattarci") che non hanno trovato alcun riscontro. Chiede l'attuazione della proposta commerciale offerta o altra offerta commerciale ed un indennizzo economico per la mancanza di "rispetto" verso la clientela (€ 2.000).

2. La posizione dell'operatore

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile – Teletu) Nella propria memoria difensiva, il gestore contesta le richieste dell'utente non rilevando alcuna anomalia nell'erogazione del servizio e nella relativa fatturazione e facendo presente che, in data 30.1.2020, il servizio clienti ha riscontrato il reclamo del Sig. RXXX tramite canale app/web con il quale richiedeva informazioni in merito al rimborso per la fatturazione a 28 giorni e allegando la relativa schermata con la relativa risposta. In particolare nella risposta effettuata via mail veniva comunicata l'area di accesso in cui procedere alla richiesta (pagina vxxx). Inoltre contesta la richiesta di risarcimento del danno richiamando l'art. 20, c.4, Delibera 353/19/CONS che limita gli eventuali indennizzi ai casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento. Sebbene la richiamata delibera AGCom 269/18/CONS disponga la necessità di restituzione agli utenti delle somme dovute per i giorni erosi con la fatturazione su base di 28 giorni entro la data del

31.12.2018, la mancanza di documentazione a supporto non consente la quantificazione degli importi dovuti (delibera Agcom n.70/12/CIR). Per altro verso non può non evidenziarsi che la società, rispondendo al reclamo del 30.01.2020, ha indicato le modalità con la quale l'utente avrebbe dovuto effettuare la richiesta. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo di euro 2.000 non può essere accolta perchè in contrasto con l'art.20 comma 4 della Delibera n.203/18/CONS che limita le richieste dell'utente ai casi di indennizzi previsti dai contratti e dalle carte dei Servizi, escludendo la risarcibilità del danno, da azionarsi in altra sede. 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 di RXXX A. nei confronti di Vodafone Italia s.p.a.. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to