

DELIBERA 57/2023/CRL/UD del 27/01/2023
M. MXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/133332/2019)

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 M. MXXX del 07/06/2019 acquisita con protocollo n. 0248405 del 07/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con codice cliente n. 1.187xxx e contratto di servizio di Telefonia fisso di tipo privato, lamenta l'attivazione di un servizio non richiesto da settembre 2017 fino all'aprile 2019 quando è stata fatta la disdetta. Ciò avrebbe comportato un aumento la bolletta dagli iniziali 40 Euro ogni due mesi, fino ad arrivare a pagare 60 Euro a bimestre. Fa presente di non avere mai ricevuto alcuna comunicazione relativa a questi aumenti e di essersi accorta tardivamente perché il prelievo della bolletta avveniva tramite rid bancario. È stata chiesta la risoluzione del contratto, il 03/04/2019, per addebiti non dovuti. Richieste: sconto in fattura degli importi non richiesti dal settembre 2017. Valore della richiesta: € 120.

2. La posizione dell'operatore

Nella propria memoria difensiva, il gestore contesta le richieste dell'utente con i seguenti motivi: -è stata applicata la tariffa prevista dal contratto sottoscritto il 13.01.2016 per una offerta denominata super adsl per la quale non sono state riscontrate anomalie di fatturazione; - in base alle Condizioni Generali di Contratto la contestazione può essere effettuata entro 45 giorni dalla emissione della singola fattura; - in caso di reclami tardivi deve rilevarsi l'infondatezza della domanda in quanto il gestore non può esibire i dettagli del traffico che devono essere conservati per un periodo di sei mesi; - l'esistenza del reclamo è decisivo, in quanto consente al gestore le opportune verifiche per dar seguito alle contestazioni medesime; -la richiesta risarcitoria del danno sarebbe comunque preclusa anche dall'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.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante non possano trovare accoglimento. Non vi è stato alcun reclamo, per stessa ammissione dell'istante, che attribuisce tale mancanza al fatto che la bolletta veniva pagata tramite rid, e pertanto non verificata nei termini. Ciò comporta che debbano essere accettate le ragioni del gestore. Il reclamo consente infatti al gestore di verificare le operazioni di verifica sulle somme contabilizzate ed eventualmente di rettificarle ed è pertanto è dirimente la proposizione del reclamo entro i 45 giorni dall'emissione della fattura (Corecom Puglia n.22 del 17.04.2017). Per altro verso va pure accettata l'altra eccezione del gestore riguardante l'impossibilità di fornire i

dettagli del traffico oltre il periodo di 6 mesi, con la conseguenza non hanno valore ai fini della richiesta di rimborso i reclami tardivi (Agcom determina n.49/15/ DIT). 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 della sig.ra M. MXXX 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