



DETERMINA Fascicolo n. GU14/635795/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/10/2023 acquisita con protocollo n. 0252401 del 04/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

l’istante, relativamente all’utenza telefonica nr. XXX codice cliente XXX lamenta l’applicazione di un costo mensile differente da quello proposto dall’operatore nella stipula telefonica. In particolare, a fronte di un costo prospettato di € 10,00 mensili, l’istante ha ricevuto dalla Vodafone fattura n. APXXX04 per il periodo di fatturazione dal 16 febbraio 2023 al 15 aprile 2023 per un totale di euro 122,66. Inoltre, l’istante lamenta mancata risposta al reclamo formalmente proposto. Per le doglianze di cui sopra l’istante domanda un indennizzo di € 800,00.

L’operatore chiede il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto e in diritto.

MOTIVAZIONE: Dalla documentazione prodotta dalle parti, non emergono elementi necessari e sufficienti a corroborare la richiesta di indennizzo ad opera dell’istante. In particolare, non vi è prova documentale del contratto stipulato con l’operatore che provi il prezzo dichiarato dall’istante nella propria domanda. Inoltre, l’istante non produce prova del reclamo al quale fa riferimento per la contestazione della fattura emessa. L’operatore, riportandosi a consolidati orientamenti, significa che eventuali contestazioni di fatture vanno effettuate entro 45 giorni dalla relativa emissione e che in mancanza la fattura è da considerarsi accettata.

Inoltre, senza la formalizzazione di reclami, alcuna responsabilità può essere ricondotta all'operatore poiché ignaro di eventuali problemi. Pertanto, la domanda dell'istante è da intendersi rigettata. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 04/10/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ALFREDO AURILIO