

ATTI 1.21.1. – 2018/04698/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 43

del 25 marzo 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXXXX XXXXXX – VODAFONE ITALIA SPA**

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 05 giugno 2018 con cui il sig. XXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia spa ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 05/06/2018 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, l'utente XXXXXX XXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone Italia spa (da qui in seguito Vodafone o Operatore o Compagnia) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa avente numerazione XXXXXXXX.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza depositata in data 05 giugno 2018 l'Utente lamentava che fosse "ingiusto che la società Vodafone, a partire dal 2016, abbia applicato una fatturazione non su base mensile, ma ogni 28 giorni". L'Utente basava questa sua doglianza sulle statuizioni di cui alla delibera AGCOM 121/17/CONS in cui era stato "imposto alle società telefoniche di adeguarsi alla fatturazione mensile".

Sulla base della suesposta istanza l'Utente chiedeva

- i. che la società tornasse ad emettere fatture su base mensile;
- ii. che la società provvedesse a rimborsare quanto fatturato in eccesso e non dovuto;
- iii. che la società gli riconoscesse un indennizzo per profili tariffari non richiesti, pari ad 1 euro per ogni giorno di applicazione;
- iv. che la società fosse condannata alla rifusione delle spese di procedura per un importo di euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di conciliazione, ha rappresentato quanto segue:

- Che la delibera 121/17/CONS posta dall'Utente alla base delle sue richieste fosse stata impugnata dinanzi al TAR del Lazio e non potesse pertanto essere posta alla base di condanne a carico della Compagnia;
- Che da 05 aprile 2018 la fatturazione fosse tornata a 30 giorni piuttosto che a 28, come lamentato dal cliente;
- Che in ogni caso l'indennizzo richiesto dal Cliente fosse maggiore alle determinazioni contrattuali e regolamentari applicabili al caso di specie.

Alla luce di tutto quanto esposto, l'operatore ritiene la domanda infondata in fatto e in diritto e chiede

- I. il rigetto delle domande formulate dall'utente;
- II. in subordine, l'applicazione degli indennizzi come previsti nella Carta dei Servizi e da contratto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, l'istanza di definizione soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento* di cui alla Delibera 173/07/CONS.

In riferimento alla richiesta formulata dal sig. XXXXXX sub i., la stessa è già stata soddisfatta dall'operatore a partire dal 5 aprile 2018.

In ordine alla richiesta sub iii. la stessa non merita accoglimento atteso che la fattispecie concreta di cui alle contestazioni mosse dall'utente non corrisponde all'ipotesi di attivazione di profili tariffari non richiesti, descritta dall'art. 8 del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/1/CONS, bensì ad una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali.

Quanto alla richiesta sub. ii, la stessa parimenti non può essere accolta stante la genericità della indicazione del periodo in cui la fatturazione a 28 giorni sarebbe stata applicata. La mancanza di produzione documentale (contratto e fatture) e la generica indicazione temporale (anno 2016) non consentono a questo Corecom di quantificare la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi", con le modalità stabilite dalla delibera n. 114/18/CONS, definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione, si dispone la compensazione integrale delle spese di procedura.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Il rigetto dell'istanza presentata dall'utente XXXXXX XXXXXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. la società compensazione tra le parti delle spese di procedura.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il Co.Re.Com.
e altre Authority regionali
Roberto Saini