



CORECOM Campania



DETERMINA Fascicolo n. GU14/720070/2024

**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 04/12/2024 acquisita con protocollo n. 0319377 del 04/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: L'utente presentava in data 04/12/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). Il procedimento di conciliazione esperito avanti al Corecom n.UG/710867/2024 si concludeva con esito negativo. L'istante sottoscriveva un contratto con la Vodafone con codice cliente n. 12XXX69 per la linea di Casa Dati- Internet. Tale contratto, però, veniva chiuso regolarmente con restituzione del modem in comodato. Nonostante la restituzione del modem, l'istante asseriva di un aver mai ricevuto il presunto importo pari a 73,05 anche a seguito di fattura a credito di € 66,95. Tuttavia, Vodafone non ottemperava al pagamento della somma decurtata dalla carta di credito.

Posizione operatore: con memoria depositata Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'istante e nella fatturazione emessa. Nello specifico, nella fattura di gennaio 2023 sono correttamente presenti i costi afferenti all'addebito per la mancata restituzione della Vodafone Station per i quali, in ogni caso, è stato predisposto il rimborso tramite la fattura di APXXX88 A tal riguardo, inoltre, è d'uopo porre in rilievo che è stato altresì emesso apposito assegno di trattenuta, come emerge dalle schermate accluse. Vodafone, in ogni caso, eccepiva che le utenze risultavano disattivate a gennaio 2023 e, come da documentazione allegata dallo stesso istante, il modem veniva inviato solo ad ottobre 2023, quindi ben oltre i 30 giorni previsti dall'art. 21 delle condizioni generali di contratto.

Motivazione del provvedimento: In via del tutto preliminare, occorre precisare che l'istante, all'udienza di conciliazione del presente giudizio era assente. Non si può sottacere alla documentazione correttamente e regolarmente depositata dalla Vodafone, la quale ha dimostrato il rimborso di quanto erroneamente asserito da parte istante. Si osserva che sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'utente non meritano accoglimento, atteso che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e, così come formulata si prospetta inammissibile sotto il profilo formale, oltre che gravemente carente sotto il profilo sostanziale, a causa della scarsa documentazione inerente la contestazione fatta. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante non può essere accolta. In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono una puntuale valutazione nel merito. La descrizione dei fatti non è seguita da alcun supporto documentale atto alla verifica della veridicità di tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato. La ricostruzione della vicenda, pertanto, è resa possibile solo grazie alla documentazione prodotta dal gestore che ha colmato, in parte, le inadempienze dell'utente. Ebbene, sulla consegna del modem occorre rilevare quanto riportato nella memoria di parte istante in virtù del quale: "In caso di mancata attivazione della linea ADSL o Fibra, di ripensamento, o di recesso prima di 24 mesi nel caso di cessione della Vodafone Station in sconto merce, il Cliente dovrà restituire la Vodafone Station, la carta SIM dati ed eventuali accessori a Vodafone nello stato originario di conservazione rispettivamente entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di mancata attivazione, entro 30 giorni dalla consegna della Vodafone Station in caso di ripensamento ed entro 30 giorni dalla data di efficacia del recesso. Tutte le informazioni sulla riconsegna sono disponibili su www.vodafone.it. In caso di mancata restituzione della Vodafone Station ceduta in sconto merce, Vodafone avrà diritto di addebitare al Cliente un importo commisurato al valore della Vodafone Station stimato in euro 50." Priva di rilievo giuridico, pertanto, appare la domanda di storno e di rimborso delle fatture avanzata dall'istante. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 358/2022/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia 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 nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Pertanto rigetta l'istanza presentata dall'utente, il valore del decisum si intende pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 04/12/2024, 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
Vincenza Vassallo