

DELIBERA N. 34

**XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/658935/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 12/07/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 26/01/2024 acquisita con protocollo n. 0025995 del 26/01/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di telefonia fissa più mobile con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. e relativo all'utenza linea fissa n. 0XXXXXXXX46 e Sim ricaricabile n. 3XXXXXXXX59, mediante formulario UG/647717/2023 del 29.11.2023, si rivolgeva a Co.re.com di Basilicata rappresentando che l'operatore addebitava costi aggiuntivi rispetto al piano tariffario pattuito per il mobile e per il fisso, non inviava le fatture e nella fattura di chiusura addebitava costi di recesso non dovuti, infine, si lamentava delle mancate risposte ai reclami e le comunicazioni inviate e alle lunghe attese al centro di assistenza per le comunicazioni.

Già in sede di conciliazione l'istante chiedeva il rimborso dei costi aggiuntivi per un totale di euro 108,37; l'annullamento dell'ultima fattura ed un rimborso o indennizzo di euro 500.

All'udienza di conciliazione svoltasi il 19.12.2023 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto un verbale di mancato accordo.

In data 26.01.2024, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi a Co.re.com. di Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG/653355/2023 chiedeva:

- 1) un rimborso di euro 108,37 per costi aggiuntivi sulle fatture;
- 2) annullamento ultima fattura;
- 3) un rimborso o indennizzo di euro 750,00.

A seguito delle memorie depositate dall'operatore, l'istante precisava che sulle ultime sei fatture risultava un aumento di euro 84,00 a seguito dell'aumento dei costi della linea fissa da euro 19,90 ad euro 24,90 e della linea mobile da euro 8,00 ad euro 10,00.

Inoltre evidenziava che nell'ultima fattura di chiusura erano state addebitate un contributo di recesso anticipato di euro 24,00 ed un contributo di migrazione per la linea di euro 14,99; non dovuti per mancata sottoscrizione del contratto avente codice cliente n.1.4XXXXX396 del 07.10.2021 allegato dall'operatore al procedimento de quo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia SPA faceva pervenire la memoria difensiva, datata 05.03.2024, nella quale rappresentava, innanzitutto, l'assenza di qualsivoglia responsabilità per le doglianze descritte dall'utente in quanto nessuna anomalia risultava riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente e nella fatturazione emessa, esponendo di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali pattuite ed esplicitate nella proposta di abbonamento sottoscritta in data 07.10.2021 ed acclusa alla memoria difensiva.

L'operatore ribadiva che in base alle Condizioni Generali di Contratto della Vodafone (allegate) l'utente ha l'onere di presentare il reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore gli opportuni controlli e che in assenza di contestazioni le fatture si intendono accettate da parte dell'utente.

L'operatore precisava inoltre che l'unica fattura contenente le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, con conseguente possibilità dell'utente di recedere o migrare in esenzione dei costi, era quella n. AXXXXXX75 del 06.03.2023 che prevedeva un aumento dell'offerta di rete fissa di euro 1,99 al mese, un incremento dell'invio cartaceo delle fatture di 0,61 euro sulle spese di spedizione e il diritto di recedere dal contratto senza penali o costi di disattivazione entro il 25.04.2023; recesso non effettuato dall'utente e con conseguente accettazione delle nuove condizioni contrattuali.

L'operatore eccepiva che il recesso dell'utente del 22.09.2023 era stato effettuato prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e che pertanto le somme contestate sono state richieste per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo esclusivamente qualora lo stesso avesse mantenuto il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi.

L'operatore ribadiva, infine, di aver dato riscontro ai reclami dell'utente come da pec allegate e che l'utente è disattivo, ma insolvente per la somma di euro 56,38 alla data 05.03.2024.

Di conseguenza la Vodafone Italia S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto dell'odierne richieste, ritenendole tutte assolutamente infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

Si deve evidenziare innanzitutto la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione.

Nel merito occorre precisare che il contratto allegato dall'utente si riferisce esclusivamente all'offerta "Special 50 Digital Edition" applicabile solo alla linea mobile collegata alla ricaricabile SIM n. 3XXXXXX59 e non anche la linea fissa numero 09XXXXXX46 e alla SIM numero 3XXXXXX11.

Difatti il contratto di richiesta di attivazione di una nuova linea fissa offerta "Internet Unlimited 21" con le condizioni ivi previste, consegna della Vodafone Station e di una SIM n.3XXXXXX11, addebito su conto corrente, spedizione tramite email delle fatture, è stato stipulato presso un rivenditore autorizzato (Olimpiatel s.r.l.) in data 7.10.2021 con una permanenza di almeno 24 mesi per godere delle offerte ivi attivate e quindi almeno sino alla data del 09.10.2023.

In merito al recesso l'art. 1 comma 3 del D. L. n. 7/2007, come modificato dalla L n. 124/2017, prevede che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente supportati dall'azienda ovvero i costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio".

Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente dall'utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere 24 mesi).

Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente.

In ordine ai reclami di parte istante inviate tramite pec del 20.05.2023, del 03.07.2023 non possono trovare accoglimento perché generici e tardivi, privi di indicazione delle fatture oggetto di contestazione, della ricevuta di avvenuta consegna all'operatore, mentre la pec del 06.09.2023 di contestazione di eventuali modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali ha trovato riscontro da parte dell'operatore che con sua pec del 11.09.2023 informava l'utente che "a seguito delle verifiche effettuate la sua linea non avrà nessun aumento nella prossima fattura emessa.

Le confermiamo che in caso di rimodulazione delle condizioni contrattuali il cliente viene informato tramite la comunicazione in fattura."

Inoltre, si rileva che le domande di parte istante volte ad ottenere "rimborsi o indennizzi" quantificati nella somma di euro 750,00 contengono implicite pretese risarcitorie, le quali ai sensi del Regolamento, esulano dalle competenze dell'Autorità rientrando le stesse invece tra le competenze del giudice ordinario.

Pertanto, le domande sub 3) non possono trovare accoglimento in questa sede.

Per quanto dedotto si rassegnano le seguenti

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e dalla documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXX, si propone, il rigetto dell'istanza avanzata in data 26.01.2024 dal sig. XXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho. Mobile -Teletu).

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 ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 12/07/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

