

DELIBERA N. 37

**XXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/676849/2024)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 09/08/2024;

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 Assemblee 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 XXXXXXXX del 26/04/2024 acquisita con protocollo n. 0118570 del 26/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. Abriola Ivan ha premesso:

- 1) di essere titolare della linea fissa 09XX-1XXXXX15;
- 2) di avere telefonicamente aderito ad un’offerta Vodafone per traffico dati che prevedeva un costo bimestrale di € 55,62 e di avere, nel prosieguo, constatato che le condizioni contrattuali applicate erano diverse rispetto a quelle iniziali: in particolare il costo bimestrale diveniva via via crescente, sino a stabilizzarsi ad € 79,80;
- 3) di avere chiesto spiegazioni al riguardo e di avere appreso dall’operatore di aver perso il beneficio della promozione a causa del “passaggio” del proprio coniuge, destinatario della promozione de qua, ad altro operatore;
- 4) di avere esperito il tentativo conciliazione, conclusosi con verbale di accordo del 24.06.2020.

Tanto premesso, l’utente ha richiesto, con l’istanza di definizione, il rimborso degli importi – a suo dire - illegittimamente addebitati, pari a complessivi € 298,00 (pari a quanto pagato in più, ossia € 29,80, moltiplicato per il numero della fatture bimestrali emesse, pari a 10 - € 29,80 x 10 = € 298,00).

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito l'infondatezza della domanda, assumendo avere correttamente applicato gli importi di cui alle condizioni generali di contratto allegate.

Ha inoltre evidenziato che l'utente non ha effettuato di volta in volta reclami scritti in ordine alle fatture ricevute ed ha eccepito, altresì, la tardività della domanda di rimborso, potendo quest'ultima essere eventualmente riferita soltanto alle fatture degli ultimi sei mesi, e non dei periodi antecedenti.

Ha dedotto ulteriormente l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, esclusa dalla normativa Agcom, ed anche il concorso di colpa del creditore/danneggiato ex art. 1227 c.c. per non avere usato l'ordinaria diligenza, concludendo per il rigetto dell'istanza presentata dall'utente.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza non soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ed è pertanto inammissibile/improponibile.

A norma del richiamato art. 14 "per i punti ancora controversi", nel caso di conciliazione parziale, l'utente può chiedere la definizione della controversia.

Nella fattispecie che ci occupa, come risulta dal verbale di accordo del 24.06.2020 e dal reclamo proposto dall'utente in data 10.01.2024, è stato riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo di € 100,00, ma non sono state corrette ed adeguate le tariffe applicate dall'operatore. Essendo l'accordo del 24.06.2020 stato soltanto parziale, è possibile che l'utente possa chiedere la definizione della controversia.

Nondimeno, a termini del comma 2 dell'art. 14 del Regolamento: "Il deferimento della soluzione della controversia ai sensi del comma 1 non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria.

Ai fini del calcolo del termine di cui al presente comma non rilevano eventuali tentativi di conciliazione successivi al primo, se vertenti sulla medesima controversia".

Nel caso in esame, trattandosi della medesima controversia (tra le stesse parti ed avente il medesimo oggetto) è indubbio che l'istanza di definizione sia stata presentata tardivamente in data 26.04.2024, oltre i tre mesi non solo dal precedente verbale di

accordo (parziale) del 24.06.2020, ma finanche oltre i tre mesi dal reclamo presentato dall'utente in data 10.01.2024.

In rito e preliminarmente si deduce, dunque, l'inammissibilità/improponibilità dell'istanza per violazione del comma 2 dell'art. 14 del Regolamento.

Fermo quanto innanzi, nel merito va comunque rilevata l'infondatezza della domanda.

L'utente ha dedotto in ordine all'illegittima applicazione di tariffe difformi rispetto alle tariffe iniziali.

A sostegno di detta asserzione, non è stata prodotta alcuna documentazione, se non il verbale di accordo del 24.06.2020 con cui "l'operatore, in ottica conciliativa accorderà uno sconto del 100% del canone fisso per n. due mensilità relativamente al n. connettività 77892968:

Tale sconto sarà visibile sulla prima fattura utile in emissione, e comunque entro 120 gg. dalla data di sottoscrizione del presente verbale", mentre "la parte istante dichiara di accettare la proposta di Vodafone Italia S.p.A. (Ho Mobile-Teletu), rinunciando al prosieguo del presente procedimento nonché a eventuali azioni di risarcimento del danno, dichiarando di non avere più nulla a pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia" (v. verbale di accordo del 24.06.2020 allegato all'istanza GU14).

Tale verbale di accordo non può dirsi costituisca prova che l'importo bimestrale da addebitare fosse di € 55,62, in luogo dell'importo di € 79,80: trattasi, invero, di documento con cui le parti hanno definito la vertenza ai soli fini conciliativi e senza riconoscimento alcuno delle avverse pretese.

Nessuna ulteriore documentazione ha prodotto l'istante che, quindi, non ha fornito prova del proprio assunto; l'operatore, di contro, ha dedotto e dimostrato (con la propria produzione di parte) che gli addebiti in fattura risultano conformi alle condizioni generali di contratto.

Conclusivamente, stante la genericità delle doglianze e la mancanza di prova, la domanda dell'utente andrà rigettata anche nel merito. Nulla sulle spese di procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXXXXXXXX, si propone di: - dichiarare inammissibile e/o improponibile, a termini dell'art. 14 comma 2

del Regolamento, l'istanza GU14/ 676849/2024/ del 26.04.2024 proposta da XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.; - rigettare comunque l'istanza GU14/ 676849/2024/ del 26.04.2024 proposta da XXXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., poiché infondata in fatto e in diritto.

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, 09/08/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

