

DELIBERA N. 25/2024/DEF

**XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX/VODAFONE ITALIA SPA
(HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/674766/2024)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 5/09/2024;

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. 353/19/CONS;

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

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXXX del 16/04/2024 acquisita con protocollo n. 0109647 del 16/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 16 aprile 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l'Operatore), la società XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX (da qui in avanti anche solo XXX o l'Istante o l'Utente), contesta le fatture emesse da Vodafone a partire dalla n. XXXXXXXX del 13 marzo 2024, in quanto esponenti un canone difforme da quello pattuito e abitualmente corrisposto. Contesta, in particolare, quanto sostenuto da Vodafone in merito all'occorsa cessazione – a partire da febbraio 2024 – della scontistica del 50% attiva sull'utenza, e afferma che il vincolo contrattuale prevedeva un canone scontato per 48 mesi per complessivi € 35,00 al mese.

A fronte di tali contestazioni, formula le seguenti richieste: la liquidazione da parte di Vodafone dell'importo di € 400,00.

Con replica alla memoria avversaria, l'Istante:

- 1) contesta quanto sostenuto dall'Operatore e ribadisce il vincolo contrattuale di 48 mesi al canone scontato;
- 2) contesta la necessità di registrarsi sul sito di Vodafone per potere accedere ai documenti contabili, essendo onere dell'Operatore quello di inviare le fatture per posta o per posta elettronica;
- 3) aggiorna le proprie richieste economiche come segue: indennizzo di € 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore:

- precisa che gli sconti attivati a favore della XXX nel mese di febbraio 2022, in virtù di quanto contrattualmente pattuito, risultano scaduti con il decorso del termine di 24 mesi: ciò risulterebbe evidente dalla documentazione depositata in atti, dalla quale emerge che il canone lordo, senza scontistica, è pari a € 80,00;
- rileva pertanto l'infondatezza delle pretese avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso, nonché l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria, in quanto espressamente esclusa dalla normativa Agcom;
- sottolinea come manchi, in istanza, una qualsiasi imputazione ad una specifica "norma" del Contratto, della Carta dei servizi o di delibere AGCOM, che si supponga violata e come non siano state addotte prove a sostegno della ricostruzione dei fatti operata dall'Istante da cui desumere una responsabilità dell'Operatore;
- evidenzia l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente.

Sulla base di quanto evidenziato, l'Operatore chiede il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e

fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte parzialmente per i motivi che saranno qui di seguito esposti.

L'istante lamenta la mancata applicazione, a partire da febbraio 2024, della scontistica pattuita. L'Operatore, a sostegno della correttezza del proprio operato, afferma che, secondo quanto contrattualmente stabilito, tale scontistica (corrispondente al 50% del canone) risulta scaduta con il decorso del termine di 24 mesi. Tuttavia, dalla documentazione in atti nulla si evince in merito. In nessuna delle copie del contratto depositate dalle parti è possibile riscontrare la limitazione temporale di validità dell'offerta come descritta dall'Operatore.

Il vincolo contrattuale, che prevede un canone scontato di complessivi di € 35,00 (IVA esclusa) a bimestre (a fronte di un totale di € 80,00 (IVA esclusa), comprensivo di canone e costi di attivazione), è espressamente indicato in 48 mesi, senza alcuna ulteriore specificazione. E ciò è indirettamente confermato sia dalla nota di credito di € 42,70 (corrispondenti proprio ad € 35,00 + € 7,70 di IVA), emessa da Vodafone in data 25 aprile 2024 con causale "Errata fatturazione", e riferita alla fattura del 13 marzo 2024, n. XXXXXXXX (di complessivi € 88,45 I.i), sia dalla successiva emissione della fattura n. XXXXXXXX, del 15 maggio 2024, per l'importo corretto (cioè, con canone scontato) di complessivi € 45,75 (I.i.).

Alla luce di quanto rilevato, si ritiene dunque illegittima la fatturazione operata da Tim per la parte di canone eccedente l'importo di € 35,00 (I.E.). L'Operatore sarà pertanto tenuto a stornare (o rimborsare in caso di avvenuto pagamento) l'addebito del canone eccedente a tale cifra e ad applicare la scontistica pattuita sino alla scadenza del vincolo contrattuale dei 48 mesi.

Quanto alla richiesta di un ristoro economico (inizialmente quantificata in € 400,00 e successivamente in € 1.000,00) la stessa può essere accolta solo parzialmente. Invero, i fatti dedotti in istanza ravvisano un'ipotesi di errata fatturazione, per la quale non sono previsti indennizzi ai sensi del c.d. Regolamento Indennizzi di cui alla Del. Agcom 73711/CONS e ss. mm. e ii. Tuttavia, nel caso in esame, risulta applicabile quanto previsto dall'art. 1, comma 292, L. 160/19 (a mente del quale: "A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro"), dovendo dunque riconoscersi in favore dell'utente il diritto alla c.d. "penale" dell'importo totale di € 100,00.

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla società XXX di XXX XXX XXX nei confronti della società Vodafone S.p.a. La società Vodafone S.p.a è tenuta a: 1) stornare o rimborsare (qualora già corrisposto) l'importo addebitato a titolo di canone per la parte eccedente € 35,00 (I.e.) (in caso di rimborso, oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo), in ogni fattura emessa e in emissione, in applicazione della scontistica contrattualmente prevista (-50% del canone) fino alla scadenza dei 48 mesi di durata del contratto; 2) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 100,00 ai sensi dell'art. 1, comma 292, L. 160/19. La società Vodafone S.p.a. è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 5 settembre 2024

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Cesare Maria Gariboldi